



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**  
**DE LA EDUCACIÓN**

Comunicación asertiva y satisfacción laboral de los docentes de la Institución  
Educativa San Antonio IHM de Bellavista-Callao

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Administración de la Educación

**AUTORA:**

Br. María Adela Márquez Tineo (ORCID: 0000-0002-9666-4340)

**ASESOR:**

Mgtr. Victor Abdel Rojas Santillan (ORCID: 0000-0001-9406-0829)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y calidad educativa

**Lima-Perú**

**2020**

**Dedicatoria:**

A mi mamita María Abigail por su infinito amor. A mis padres Rosa y Pascual por su sacrificio y amor.

A mi esposo y compañero David por todo lo que hace para que yo alcance mis sueños y a mis hijos Mayda y Junior, por su amor incondicional.

A mi querida Fátima, que con sus 4 años me ha inyectado vida y alegría.

### **Agradecimiento:**

A Dios por regalarme el don de la vida y darme otra oportunidad, a mi familia por su comprensión y paciencia.

A la I.E.CSA IHM por su ayuda, a Rosita y Angélica dos grandes amigas y a esta casa de estudios que me brinda la oportunidad de superarme profesionalmente y lograr uno de mis objetivos.

## Página del Jurado



ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **MÁRQUEZ TINEO, MARÍA ADELA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Administración de la Educación*, ha sustentado la tesis titulada:

**COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN ANTONIO IHM DE BELLAVISTA-CALLAO**

Fecha: 24 de enero de 2020

Hora: 11:00 a.m.

#### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dra. Luzmila Garro Aburto

Firma: .....

**SECRETARIO:** Dr. Felipe Guizado Oscoco

Firma: .....

**VOCAL:** Mg. Victor Abdel Rojas Santillan

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por unanimidad* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

## Declaratoria de Autenticidad



### Declaración de Autoría

Yo, María **Adela, Márquez Tineo**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado **“Comunicación Asertiva y Satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa San Antonio IHM de Bellavista-Callao”** presentada, en 61 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de la Educación, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 08 de enero del 2020

  
Firma

María Adela Márquez Tineo

DNI: 25647568

## **Presentación**

El presente trabajo de investigación titulado “Comunicación asertiva y satisfacción laboral de los docentes de la I.E San Antonio IHM de Bellavista-Callao, se presenta a la escuela de Posgrado y respeta los requerimientos sugeridos por la Universidad César Vallejo. Tiene como objetivo encontrar la relación que existe entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los docentes de la I.E San Antonio IHM de Bellavista-Callao.

La estructura del presente trabajo de investigación se encuentra de acuerdo con el esquema que la universidad ha sugerido, el cual consta de seis capítulos. El primer capítulo corresponde a la introducción, la realidad problemática, investigaciones previas sobre el tema (antecedentes nacionales e internacionales), teorías relacionadas con el tema, formulación del problema, justificación del estudio y objetivos de la investigación. En el segundo capítulo se encuentra el método, donde se observa el tipo y el diseño de investigación. La operacionalización de la variable, la población y muestra. También la técnica e instrumento de recolección de datos, validez, la confiabilidad, métodos de análisis, de datos y aspectos éticos.

En el tercer capítulo se presentan los resultados descriptivos de las variables y la prueba de hipótesis. En el cuarto capítulo se considera la discusión de los resultados. En el quinto capítulo se hallan las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, luego continúan las referencias y finalmente los anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea tomada en cuenta para su evaluación y aprobación.

## Índice

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	<b>1</b>
<b>II. Método</b>	<b>16</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Operacionalización	18
2.3. Población, muestra y muestreo	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5. Procedimiento	24
2.6. Métodos de análisis de datos	24
2.7. Aspectos éticos	24
<b>III. Resultados</b>	<b>25</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>32</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>35</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>36</b>
<b>Referencias</b>	<b>37</b>
<b>Anexos</b>	<b>43</b>
Anexo 1: Matriz de consistência	45
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	48

Anexo 3: Certificados de validación de los instrumentos	52
Anexo 4: Prueba de confiabilidad de los instrumentos	58
Anexo 5: Consentimiento informado	60
Anexo 6: Constancia de haber aplicado el instrumento	61



## Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable Comunicación asertiva	18
Tabla 2: Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral	19
Tabla 3: Docentes de la I.E. San Antonio IHM	20
Tabla 4: Ficha técnica del instrumento para medir la V1	21
Tabla 5: Ficha técnica del instrumento para medir la V2	21
Tabla 6: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento V1	22
Tabla 7: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento V2	22
Tabla 8: Interpretación del coeficiente de confiabilidad	23
Tabla 9: Confiabilidad de la comunicación asertiva	23
Tabla 10: Confiabilidad de la satisfacción laboral	23
Tabla 11: La comunicación asertiva en los docentes de la institución educativa San Antonio IHM de Bellavista-Callao	25
Tabla 12: La auto asertividad en los docentes de la institución educativa San Antonio IHM de Bellavista-Callao	26
Tabla 13: La hetero asertividad en los docentes de la institución educativa San Antonio IHM de Bellavista-Callao	27
Tabla 14: La satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa San Antonio IHM de Bellavista-Callao	28
Tabla 15: La correlación de Spearman entre las estrategias de asertividad de la comunicación de los docentes de la institución educativa San Antonio IHM de Bellavista-Callao	29

Tabla 16:	La correlación de Spearman entre la auto asertividad y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa San Antonio IHM de Bellavista-Callao	30
Tabla 17:	La correlación de Spearman entre la hetero asertividad y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa San Antonio IHM de Bellavista-Callao	31

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Comunicación asertiva de los docentes de la Institución Educativa San Antonio IHM de Bellavista – Callao	25
Figura 2: Auto asertividad de los docentes de la Institución Educativa San Antonio IHM de Bellavista – Callao	26
Figura 3: Hetero asertividad de los docentes de la Institución Educativa San Antonio IHM de Bellavista – Callao	27
Figura 4: Satisfacción Laboral de los docentes de la institución educativa San Antonio IHM de Bellavista - Callao	28

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación titulado “Comunicación asertiva y satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa San Antonio IHM de Bellavista – Callao”. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa San Antonio de Bellavista-Callao.

Se empleó el método hipotético deductivo, el tipo fue básica, de diseño no experimental, transversal correlacional y por su enfoque cuantitativo; por ello se pudo utilizar la estadística para el trabajo de investigación. La población fue de 70 docentes. Asimismo, para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y los instrumentos que se utilizaron para recoger los datos fueron dos cuestionarios, posteriormente analizados por un juicio de expertos y a la prueba del estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach.

Se concluyó por el coeficiente de Spearman de 0,418'', que existe una relación moderada, positiva y significativa entre las variables y dimensiones de la comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa San Antonio IHM de Bellavista – Callao, rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis general.

*Palabras claves: Comunicación, comunicación asertiva, satisfacción laboral*

## **Abstract**

The present research work entitled "Assertive communication and job satisfaction of teachers at the educational institution San Antonio IHM in Bellavista - Callao". The objective was to determine the relationship between assertive communication and job satisfaction of teachers at the San Antonio de Bellavista-Callao educational institution.

The hypothetical deductive method was used, the type was basic, of non-experimental design, correlational transversal and because of its quantitative approach; therefore, statistics could be used for the research work. The population was 70 teachers. The survey technique was used for the data collection and the instruments used to collect the data were two questionnaires, which were submitted to the opinion of experts and to the test of Alfa de Cronbach's reliability statistician.

It was concluded by Spearman's coefficient of 0.418", that there is a moderate, positive and significant relationship between the variables and dimensions of assertive communication and the job satisfaction of teachers at the San Antonio IHM educational institution in Bellavista - Callao, rejecting the null hypothesis and accepting the general hypothesis.

Keywords: Communication, assertive communication, job satisfaction

## **I. Introducción**

En los albores del tercer milenio, la comunicación asertiva y la satisfacción laboral son consideradas como parte importante de la base de toda organización, logrando que los gerentes y líderes de cualquier tipo de institución las reconozcan como un recurso para acceder a mayor productividad y lograr una mejor competitividad. Por ello, resulta necesario que los directivos o líderes se preocupen por alcanzar la comunicación asertiva y así lograr la satisfacción laboral dentro de su institución. A nivel internacional, encontramos que la Organización Mundial de la Salud (OMS) (1993) definió a la comunicación asertiva, como la habilidad que ayudará a la persona en su vida diaria a enfrentar con éxito sus desafíos y exigencias. Por ello, forma parte de las 10 competencias psicosociales que se debe desarrollar en la persona.

En nuestro país, encontramos el primer esbozo de trabajo sobre comunicación asertiva en el año 2007, con el folleto titulado Habilidades Sociales, en el cual se difunden destrezas y técnicas, para el desarrollo de habilidades básicas a través de la escuela en nuestra juventud. Cabe precisar que en la actualidad, las instituciones educativas manifiestan un desarrollo y en algunos casos un crecimiento a pasos agigantados; que amerita un reordenamiento y acomodo de acorde con las nuevas perspectivas de la gestión y la administración de las escuelas no se puede quedar atrás y necesita adaptarse a cambios como aprovechar la relación entre los conocimientos administrativos y psicológicos, para así obtener el máximo beneficio de los recursos con los que se cuenta y mejorar la institución educativa.

Según García y Magaz (2011), la asertividad es el comportamiento social donde se pone de manifiesto actos de consideración a sí mismo y a las personas con las cuales se interrelaciona. Se acompaña además de una serie de cualidades, que se van obteniendo a través de conocimientos de aprendizaje social, que se manifiesta en actitudes para actuar, haciendo uso de los valores que se posee en diversos entornos y actuando como los otros no lo esperan; el permitirse equivocarse, olvidar algo, pensar de forma diferente, rehusar pedidos, tomar decisiones, expresar los sentimientos sin temores, ejercer nuestra propia defensa, halagar al otro y recibir elogios. Para Palma (2004), la satisfacción laboral viene a ser la evaluación que cada individuo le da a sus experiencias o interacciones dentro de su

entorno laboral, al realizar una comparación social y una aprobación o desaprobación de lo que está viviendo.

En cuanto a la I.E, San Antonio IHM, de Bellavista - Callao, donde se realizó la investigación, no es extraña a esta realidad, dado que, la comunicación y su transcendencia en los docentes se encuentran ligadas directamente. Por lo que, es necesario buscar que la comunicación asertiva adquiera el protagonismo como pilar de la gestión educativa y por consiguiente, que el personal se sienta realizado con su labor. La comunicación en algunos casos puede no ser muy clara, propiciando mensajes no precisos o que lleguen de forma distorsionada, dando como respuesta el inicio de una situación que pueda afectar emocionalmente a la persona, evidenciándose que cuando los docentes carecen de habilidades que les ayude a expresar sus derechos, sentimientos, aceptar las críticas y reconocer sus limitaciones se producen este tipo de situaciones.

Una suma de incidentes de este esta clase podrían acarrear la falta de compromiso, el poco involucramiento de los docentes con actividades propias e inherentes a su labor educativa y de transcendencia para la institución. Una problemática con este tipo de dificultades podría propiciar, el deterioro del clima institucional, un bajo rendimiento escolar y maestros con un pobre nivel de satisfacción laboral. De llegar a contextos así, podría verse afectada la condición de toda institución educativa, que es ofrecer un servicio de calidad a sus estudiantes.

Considerando la problemática, se investigó bibliografías que apoyaran para dar una viable solución al tema de investigación. En cuanto a los antecedentes nacionales tenemos a Cañas, y Hernández, (2019), en su trabajo de investigación sobre La comunicación asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta educativa. Se planteó como objetivo general efectuar un análisis sobre la comunicación asertiva de los maestros desde su dimensión como persona y las características sociodemográficas de los profesores. Para el estudio que realizó aplicó el enfoque cuantitativo, el diseño que uso fue no experimental, su muestra la conformaron estuvo conformada por 39 docentes. Su instrumento fue la escala de Rathus, encontrando que los resultados se encontraban en el nivel muy superior, donde la mayoría de los docentes se comunican de manera asertiva.

Berrocal, (2017), buscó con su trabajo de investigación referido a la Comunicación asertiva y el comportamiento profesional, conocer la relación entre estas variables y por ello se planteó como propósito general establecer la correspondencia que hay entre la forma de comunicarse de forma asertiva y la conducta profesional en maestros de primaria. El método utilizado fue, hipotético deductivo, su diseño fue el no experimental de nivel correlacional y de corte transeccional. Para su investigación utilizó dos cuestionarios, uno para comunicación asertiva y el otro para ética profesional. Ambos tenían una escala polinómica, en la correlación de Spearman se encontró que la correlación fue de 0,741. Por lo tanto, se llegó a la siguiente conclusión: hay una vinculación fuerte y significativa en la comunicación de forma asertiva y el comportamiento profesional de los maestros de 1° grado a 6° grado correspondiente a la Red 22, Ugel 01, San Juan de Miraflores. Confirmando los fines planteados por el investigador.

Tapahuasco, (2017), desarrolló su investigación sobre la variedad en las formas de comunicarse de manera asertiva y el compromiso de gestión de los maestros de las escuelas de la Plaza Principal de Vitarte, planteó como propósito general, hallar la correspondencia entre los tipos de comunicación asertiva y el compromiso de gestión de sus maestros. Su población de estudio fue de 131 docentes y su muestra de 98 docentes, el enfoque utilizado para su investigación fue el cuantitativo, empleó para su tesis el método hipotético deductivo, el diseño que uso fue no experimental de corte transversal, para la medición de sus variables utilizó el cuestionario y su correlación según el estadístico de Spearman dio 0,849, determinando una correspondencia positiva muy buena entre las variables. Concluyendo en la existencia de una correlación muy alta entre las dos variables que utilizó para su tesis aplicada en los docentes de I.E. de la plaza principal de Ate.

Huerta, (2018), en su estudio de investigación titulado Comunicación asertiva y administración en la escuela José Faustino Sánchez Carrión, del cercado de Lima, tuvo como propósito general, determinar la correspondencia entre la comunicación asertiva y la administración. El autor trabajó su investigación en base al enfoque cuantitativo, el tipo fue correlacional. El número de individuos de su población fue de 292, su muestra no probabilística fue de 30 personas. Asimismo, usó un cuestionario para cada una de las variables y proceso la información con el estadístico de Shapiro - Wilk, debido a que la muestra que se uso era de menos de 50 individuos. Se obtuvo como resultado para la correlación 0.662, y como grado de significación p menor que 0.05. Por consiguiente,



encontró la existencia de una relación significativa entre la variable correspondiente a la forma de comunicarse de manera asertiva y la variable gestión de los estudiantes, de igual modo para el primer supuesto específico, donde se halló que hay un valor de 0,570 de significación para la comunicación asertiva y la gestión administrativa.

Mateo, (2017), desarrollo su tesis sobre: La administración en la institución educativa y satisfacción profesional de los docentes, planteó para su propósito, hallar la relación que hay entre la forma de administrar y la complacencia laboral de los profesores de tres colegios. La investigación se realizó siguiendo el enfoque cuantitativo, correlacional transversal, su diseño fue no experimental y el procedimiento que se utilizó fue el método hipotético deductivo. La población fue de 135 profesores y su muestra de 100 profesores. Usó la técnica de la encuesta para cada una de sus variables aplicando dos cuestionarios, con preguntas de alternativa múltiple, a los que sometió a la prueba de confiabilidad de KR 20, obteniendo una alta confiabilidad. El estudio de la investigación concluyó en que hay una correlación entre las variables de 0,027, según el coeficiente de Rho de Spearman, pero no así en la dimensión de gestión administrativa y satisfacción laboral, donde se encontró que no se correlacionan, por lo que se tuvo que aceptar la hipótesis nula. Terminó su investigación encontrando que la mayor tendencia fue de significación moderada entre las variables propuestas.

Núñez, (2017), en su propuesta para alcanzar el grado de maestro en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, correlacionó el nivel de Satisfacción laboral y ejercicio del maestro en un colegio de Bellavista-Callao. El enfoque del estudio fue cuantitativo. Su población estuvo formada por 134 maestros, pero 100 maestros fueron su muestra. Para poder recoger la información se utilizó la técnica de la encuesta, aplicándose dos instrumentos, cada uno de 50 ítems. La confiabilidad de las encuestas se comprobó con el coeficiente de Alfa de Cronbach, logrando alcanzar el valor de 0,924 para la primera variable y 0,911 para la segunda variable. El objetivo general propuesto por el autor pudo reflejar que hay una correspondencia significativa entre las dos variables con un valor de 0,811. Para los objetivos específicos propuestos, los resultados alcanzaron una relación significativa superior a 0,606. Reconociendo que mientras mayor sea la satisfacción por el trabajo, en igual proporción crecerá el desempeño del maestro. El autor da como sugerencia seguir investigando en realidades diferentes a la trabajada, pero dentro de la Región Callao.

En cuanto a las investigaciones internacionales, se tiene en cuenta a los siguientes autores como Gómez, Angulo y Gonzáles, (2017), que presentaron su tesis referente a la incidencia de una comunicación de forma asertiva en el clima laboral de escuelas bolivarianas, el objetivo que se plantearon fue analizar la importancia de la asertividad en la comunicación. Realizaron su trabajo bajo el enfoque cuantitativo, el nivel fue descriptivo explicativo, de diseño no experimental. Su población fue de 153 maestros y 15 directivos de diez escuelas, la muestra estuvo conformada por 61 maestros y los 15 directivos. Utilizaron la encuesta para recoger la información, los cuestionarios se sometieron a la validación por juicio de expertos. Para analizar los resultados se apoyaron en estadísticas descriptivas y se obtuvo que urge mejorar la comunicación en las escuelas que pertenecen a la zona de El Danto, correspondiente al estado de Zulia, debido a los resultados obtenidos hubo la imperiosa necesidad de plantear capacitaciones para buscar mejorar la comunicación de las escuelas estudiadas y así renovar la gestión de los directivos.

Pujol-Cols y Davos, (2018), en la Revista Estudios Gerenciales vol.34 N° 146, presentan: revisión de la literatura acerca de los principales determinantes de la satisfacción laboral. La metodología fue la revisión de la mayor cantidad de investigaciones importantes, publicadas entre 1996 y 2016. El objetivo era reconocer a los componentes que se consideran como los más importantes de la satisfacción laboral. Trabajaron en dos etapas, la primera era encontrar los constructos o dimensiones de la primera variable, utilizando 5 bases de datos de la EBSCO y la segunda buscar en las mismas bases los conceptos priorizados como importantes. Se encontraron 26 investigaciones que han servido de sustento teórico para la investigación. El principal aporte es la integración de los mejores constructos teóricos y los hallazgos empíricos sobre el tema. Concluyen trabajar en escalas de medición a nivel intrínseco como extrínseco. El trabajo y validación de tales escalas servirá para la creación de evaluaciones que comparen de forma objetiva y subjetiva las determinantes más claras sobre la satisfacción laboral.

Lee, et al., (2017), en su revista anales de psicología, vol. 33, N° 3, investigaron sobre Los factores que influyen en la actitud positiva profesional y su relación con la baja laboral. Usaron el método del muestreo aleatorio estratificado para analizar una población de 418 empleados. Utilizaron las dos variables: satisfacción profesional y la intención de rotación. Aplicaron la confiabilidad del Alfa de Cronbach y los resultados arrojaron 0,861 para la

primera variable y 0,836 para la segunda variable, obteniendo del trabajo resultados altamente fiables. Finalmente, concluyeron que se confirma la lógica de la satisfacción laboral como factor de alto orden. También, que el modelo para medir los factores de la primera variable en base a la utilización de 6 factores no está completo y que se debe caminar al logro de un patrón o modelo de satisfacción laboral que incluya más factores como el compromiso organizacional o el psicológico.

Chiang, y San Martín., (2015). Publicaron su investigación en la revista Ciencia y Trabajo, plantearon como objetivo: comprobar la influencia del trabajo en el logro del bienestar laboral de los funcionarios que laboran en la municipalidad de Talcahuano. La información que recogieron fue que tanto los varones como las damas, tienden a buscar que las relaciones interpersonales sean las mejores, y hay preocupación por lograr un buen ambiente de trabajo. La investigación se desarrolló bajo el diseño no experimental, de corte transversal, el tipo de esta fue descriptivo y correlacional. En la muestra participaron 259 funcionarios de la municipalidad. Aplicaron la prueba de confiabilidad al instrumento, obteniendo como fiabilidad de 0,7 y 0,9. La primera parte correspondía al desempeño laboral y la segunda parte referido a satisfacción laboral. Concluyeron en que hay una correspondencia representativa entre las escalas de desempeño, se halló correspondencia positivas en las escalas de habilidad y satisfacción con respecto al trato con el gerente, al igual que la satisfacción con la capacidad de productividad para las damas.

Daniels, (2016), en su propuesta Comunicación asertiva y su relación en el ámbito organizacional de la dirección de estudios escuela de ingeniería, universidad de Carabobo, se sustentó en la teoría de Watzlawick, quien trabajó sobre el personal del área de administración como el objetivo de encontrar interferencias o limitaciones en la forma de comunicarse. El trabajo fue de tipo descriptivo, su población fue de 20 personas, la muestra fue de tipo censal. Aplicó un cuestionario de Likert, al cual sometió a juicio de expertos para que fuera validado, para establecer la confiabilidad utilizó el factor de Alfa de Cronbach, que dio como producto 0,71, considerándose como de alta seguridad. A través de tablas y cuadros y gráficos analizó los resultados de su cuestionario, los mismos que le ayudaron a llegar a las siguientes conclusiones: una comunicación basada en mensajes errados que imposibilitan la información de los procesos administrativos. También, los directivos no se preocupan por apoyar y motivar a sus trabajadores generando apatía y falta de interés por la

superación profesional. Por último, la mayoría de los encuestados reconoce que no hay una comunicación asertiva, y por ende se genera que el clima interno no sea el idóneo para un buen clima organizacional.

La fundamentación teórica, se inicia con la definición de asertividad y satisfacción laboral, en ellas se describe aspectos destacados de cada tema. La comunicación asertiva para García y Magaz (2011), es el comportamiento social que manifiesta actos de consideración al individuo y a las personas con las que se interrelaciona. Su base son las cualidades que va logrando a través de procesos de experiencias sociales y de valores. Este concepto se ha elaborado en base a dos concepciones; el comportamiento auto asertivo que tiene como raíz a las cualidades y se obtienen a través de procesos de aprendizaje social basados en actitudes, para actuar haciendo uso de los valores en diversos entornos y actuando como los otros no lo esperan. Mientras que la conducta hetero asertiva, permite que la persona pueda aceptar en el otro: equivocarse, olvidar algo, pensar de forma diferente, expresar sus sentimientos sin cuestionarlo, dar y recibir elogios.

Al respecto Sims, (2017), califica a la comunicación asertiva como una capacidad básica de la comunicación y que se manifiesta cuando la persona posee la capacidad de mostrar sensibilidad para saber escuchar y dar una respuesta favorable a su interlocutor. De igual manera para Pipas., y Jaradat., (2010), declaran que la comunicación asertiva manifiesta habilidades que van a conducir a una conversación sana y espontánea, cuando se trate de encontrar la solución a una situación o conflicto y donde las personas puedan estar predispuestas para hablar y escuchar, comentarios, opiniones, necesidades y arribar a una solución salomónica, evitando de esta manera la confrontación o dilatar un problema. Ames, (2016), concluye sobre la comunicación asertiva como la habilidad de la persona para realizar cuestionamientos sobre su propio proceder y el de los otros de manera equilibrada y sin apasionamientos para tomar las decisiones correctas.

Según Londoño, (2019), define que la asertividad logra que nuestra forma de relacionarnos no se convierta en un caos o conflicto, por el contrario, cuando suceda el conflicto no tendrá consecuencias graves, al conocernos mejor, aprender a ser tolerantes y saber que debemos mejorar en nuestra personalidad. Encontramos a Socha, (2017), quien reconoce que se podría definir la asertividad como lograr una conducta comunicativa que exprese madurez, en donde la persona no tiene la necesidad de agredir y mucho menos ser

humillada o sometida; muy por el contrario, tiene la capacidad de saber expresarse con convencimiento y haciendo respetar sus derechos. Shelton y Burton (2006), sostienen que conducirse con asertividad brinda la libertad a la persona, para expresarse sin ambigüedades y sin vulnerar los derechos de los demás. Según, Rees y Graham, (1991) una persona asertiva, es la que se respeta y respeta al otro. Reconociendo que lo que la otra persona piensa, siente y opina es tan valioso como lo suyo.

Las características de la persona asertiva que plantea Güell, y Muñoz, (2000). Considera que la persona demuestra asertividad cuando se siente con libertad de expresarse de diversas formas, sin dañar a nadie. Al entablar una comunicación con otra persona, siendo directa, clara y franca. Se respeta, se quiere a sí misma y acepta sus límites. El enfoque de su vida es activo, sabe lo que quiere y alcanza sus sueños en base a su trabajo y esfuerzo, sabe que no puede esperar pasivamente. Para Peneva, (2013), considera como una característica primordial de la asertividad la habilidad para autodefenderse sin llegar a la necesidad de usar la fuerza o un diálogo agresivo.

Riso, (2002), propone indicadores verbales y no verbales del asertividad y pone de manifiesto los siguientes indicadores: el mirar fijamente a los ojos; una persona no asertiva va a evadir mirar a los ojos a su interlocutor, le va a costar mantener la mirada y va a tratar de mirar a otro lado. El hecho de esquivar la mirada denota falta de confianza en sí misma y en su interlocutor. El volumen de voz, cuando una persona se siente miedo de la autoridad, baja el tono de voz, buscando que el receptor no se altere, pero logra proyectar una imagen de inseguridad. La modulación y entonación acompañan a una persona asertiva, cuando la persona habla sin tener en cuenta la correcta entonación, se genera una incomodidad para responder.

Tener fluidez verbal, las personas no asertivas se van a tomar más tiempo para responder, tienden a usar muletillas, quedarse calladas entre frase y frase. Con ello crean impaciencia entre su interlocutor. Nuestro cuerpo se expresa físicamente y es quien acompaña el lenguaje. El rostro es donde será más evidente nuestro sentir y aquí las personas no asertivas podrían decir o manifestar un sentimiento de felicidad, pero su rostro podría mostrar lo contrario. También, es necesario considerar el contenido verbal del mensaje, que consiste en transcribir palabras de lo que se desea dar a conocer, de manera clara, explícita

y directa, pero cuando una persona no es asertiva podría alterar el contenido de su mensaje por miedo.

Sánchez y Ospina, (2014), plantean a la comunicación asertiva como la función integradora del trabajo gerencial y es que sostienen que las organizaciones en este tiempo , ya no solo deben tener un líder que planifique, organice, controle y coordine; se necesita gerentes que puedan integrar sus procesos a través de la práctica de la comunicación asertiva, para obtener como producto una conversación precisa, motivadora entre líder y trabajador, pudiendo así alcanzar las metas que la organización se trazó, en base a un trabajador satisfecho de su labor. Según Linkert (citado por Sánchez y Ospina, 2013) se consideran 5 elementos fundamentales para la función integradora de la comunicación asertiva: ambiente laboral respetuoso, productividad de la organización, pertenencia e identidad, calidad en el servicio y sentido de permanencia del colaborador o trabajador.

Estos elementos son la piedra angular para que la persona sienta la motivación de querer permanecer en la institución, identificarse con los objetivos de esta y proponerse una mejora de calidad en su función. Por ello, se considera que la comunicación asertiva se ha convertido en una de las habilidades imprescindibles para los gerentes. Para comprender este tema de investigación, fue necesario tomar en cuenta el aporte de García y Magaz (2011), quienes brindan dos dimensiones a tratar en cuanto a esta habilidad.

García y Magaz, (2011), plantean las siguientes dimensiones: consigo mismo (auto) y con el otro (hetero). Consistiendo la auto asertividad en el comportamiento social que manifiesta actos de consideración a sí mismo, siendo su cimiento las cualidades que se van obteniendo a través de procesos de aprendizajes sociales y de valores. En esta dimensión se busca que los docentes, puedan comunicarse de manera asertiva, emitiendo sus opiniones o desacuerdos con total seguridad y defendiéndolos con asertividad. Mientras que la hetero asertividad es el comportamiento que tiene la persona hacia el otro, tratando con el mismo respeto que el busca para sí. En esta dimensión se busca que el docente asuma un comportamiento de respeto y la aceptación por los sentimientos, valores, gustos y preferencias de los demás.

En cuanto a la fundamentación teórica para la satisfacción laboral, tenemos a Robbins

y Judge, (2009), quienes consideran que la satisfacción laboral es la aprobación de una emoción positiva, sobre la valoración que realiza el trabajador de su entorno laboral. Cantón y Téllez, (2016), manifestaron sobre la satisfacción laboral, que la persona la reconoce como el logro de sentimientos, emociones, actitudes y que se va a encontrar ligada al crecimiento personal. Mientras que Pooja, (2017), define la satisfacción laboral como la respuesta positiva de la persona a diversos elementos que se relacionan directamente con su labor y al trabajo propiamente que realiza, teniendo una gran influencia la valoración que hacen sus jefes de sus aportes, ideas y bagaje de conocimientos adentro de la institución.

Para Priyankar, y Souvick (2016), la satisfacción en el trabajo se va a encontrar; no solo ligada al trabajador de manera individual, sino dentro de un contexto mucho más grande, donde se van a hallar respuestas psicológicas, multidimensionales a la labor que desempeña como: la labor que realiza, la supervisión que se ejerce, las condiciones del trabajo y la medida como influye en el hogar. Dependiendo de estos elementos importantes para el trabajador, es que se va a favorecer o desfavorecer dicha satisfacción. Se ha encontrado que los niveles más altos de satisfacción laboral pertenecen a las mujeres y es porque ellas no basan su satisfacción en base a expectativas muy altas.

Díaz, y Barra, (2017) definieron la satisfacción en el trabajo como, la correspondencia entre la individuo y el rol que desempeña como trabajador. Consideraron que hay dos aspectos muy definidos la satisfacción interna, que se relaciona con el sentir en cuanto a su entorno laboral, del trabajo que realiza y las apreciaciones que el trabajador percibe del puesto que realiza y el otro aspecto relacionado con la satisfacción extrínseca que se relaciona con el sueldo y prestaciones. Por su parte, Baluyos, et al. (2019), consideran que la satisfacción en el trabajo es un requisito básico para el buen desempeño laboral del docente. Por su parte, menciona que la motivación en el trabajo y el logro profesional que alcance en el mismo, van a influenciar de manera determinante sobre la satisfacción laboral positiva, mientras que la carencia de motivación extrínseca, motivación integradora o situaciones des motivantes harán que no se alcance la satisfacción.

Asimismo, en la investigación para el análisis de la variable de satisfacción profesional se tomó el aporte de Palma, (2005), en el cual menciona que la satisfacción profesional es la estimación que cada persona realiza de sus experiencias o interacciones

dentro de su entorno laboral, al realizar una comparación social y una aprobación o desaprobación de lo que está viviendo. Robbins y Judge, (2009), manifestaron que la persona emite un juicio sobre su sentir en cualquiera de las dos situaciones, cuando su impresión laboral es correcta o cuando esta misma es negativa. Holland, (2016), considera que alcanzar la satisfacción laboral va a depender de cada persona y como se identifique con lo que hace, además de la sucesión de elementos externos e internos que le ayudaran a emitir un juicio de su labor. Khalf, (2016), sostiene que la satisfacción en el trabajo de los maestros se presenta cuando se sienten realizados o perciben que están logrando éxito en sus áreas de labor educativa, pero también se da el caso que el maestro o trabajador pueda estar muy satisfecho con su trabajo, pero insatisfecho con el entorno que lo rodea.

Dentro de las teorías generales con las que se cuentan para investigar sobre este fenómeno tenemos a Vargas, T. (2018), quien nos habla de la escala de las necesidades de Maslow, esta teoría se basa en la Jerarquía de Necesidades creada por Abraham Maslow, donde fundamenta que la satisfacción en el trabajo está vinculada a la necesidad de seguridad. A su vez, se encuentra el modelo de los dos factores de Herzberg, (1959), quien sostiene que el rendimiento de las personas depende del grado de satisfacción. Para ello, se abocó a estudiar a la persona en su centro de labor. Utilizó dos preguntas para su investigación: qué les gustaba y disgustaba de su trabajo. Concluyó que el ser humano presenta dos necesidades: protegerse de dolores, privaciones (factores de higiene) y avanzar psicológicamente (Motivadores). En algunos casos la persona puede encontrar elementos que lo ayudan a cubrir una de las dos necesidades, pero nunca las dos en simultáneo.

Los factores en si no van a producir la satisfacción laboral, pero ayudarán para que no se dé la insatisfacción laboral. En los factores de higiene, se agrupa: las directrices, normas y modo de gestionar la empresa, el control, las relaciones laborales y el estado de seguridad. En los factores motivacionales el logro, reconocimiento, la labor propiamente dicha, la responsabilidad, el avance y el crecimiento. Herzberg reconoció que los elementos motivadores ayudaban en el logro de la satisfacción laboral y los elementos de higiene en algunos casos llegar a la insatisfacción laboral. Tal es el caso que todo trabajador ha experimentado en su labor que los factores de supervisión y seguridad laboral pueden originar insatisfacción laboral, mientras que los logros o promociones producen satisfacción laboral. Con respecto al sueldo al parecer se encuentra inmerso en los factores de higiene y



a su vez en los de motivación, puesto que se puede considerar una motivación con una caducidad breve y no a un plazo largo.

Huang, (2019), a su vez refiere que el bienestar laboral es la sensación que experimenta la persona y la valoración de sus prácticas laborales al sentirse recompensado porque está cubriendo ciertas carencias en su entorno laboral. Este estado de felicidad puede medirse y en algunos casos cambiarse, puesto que la satisfacción se incrementará en cuanto la persona cubra todas sus necesidades. Dentro de los elementos que consideran influyentes en la satisfacción laboral, se ha considerado dos: la teoría del valor y la teoría del valor percepción. La primera es todo lo considerado de valor para la persona y la segunda la percepción que tiene de su trabajo en cuanto a la ayuda para lograr lo que el valora. Tomando en cuenta estos factores, lograr la satisfacción laboral, va a depender mucho de las características personales, psicológicas, situacionales de cada persona y la visión que tiene del mundo.

Para, Bota, (2012), definió que la satisfacción laboral es un marcador importante, para las instituciones educativas, puesto que el maestro para ser eficiente en su labor debe sentir o experimentar situaciones que le den paso a tranquilidad, alivio y seguridad.; que dicho en otras palabras sería la satisfacción laboral, que no puede ser tan vista por afuera, pero si expresada por el docente que ha generado esta emoción amena y positiva para él. Según McClelland's,D. (Como se citó en Thiagaraj, 2017), reconoce tres necesidades básicas de la persona motivada a superarse: la urgencia de alcanzar o lograr algo, la necesidad para el poder y la necesidad de afiliación. Pero, no son estáticos, por el contrario, van a modificarse de acuerdo con las personas y a las sociedades. Esta teoría nos manifiesta que estas necesidades se van a formar en un tiempo largo y van a depender de las vivencias de la persona, planteando que las personas deberían desempeñarse de acuerdo con las necesidades y expectativas que tengan.

De las dimensiones propuestas para la segunda variable, se tienen a continuación autorrealización. La autorrealización, entendida como la valoración que realiza el docente de la escuela donde presta servicios, en correlación con las oportunidades de crecimiento personal y profesional que la institución le ofrece o le ayuda para poder alcanzarlo. Quintana (2016) declaró que la autorrealización es el ideal de toda institución, puesto que implica tener

maestros o trabajadores felices y comprometidos con la institución.

En la segunda dimensión se alude a la comunicación que se produce dentro de la escuela. La comunicación, como la sensación que tiene el docente sobre cómo se dan los mensajes que se relacionan con el trabajo interno de la institución, donde el docente siente que tiene acceso a una mínima información para cumplir con sus labores y que esta fluye de manera pertinente. También, los gerentes comunican información de otras áreas para que la gestión avance y se note el trabajo cooperativo. (Palma, 2004). La tercera dimensión se refiere al involucramiento laboral y para Palma, (2004) consiste en la manera como el docente demuestra su compromiso con la institución educativa, el identificarse con los valores de la institución, reconocerse como pieza fundamental, considera que las supervisiones o el acompañamiento que le hacen los directivos es para su crecimiento profesional y personal.

Robbins, (2009) manifestó que el involucramiento laboral, nos muestra de que manera una persona se compromete en el aspecto psicológico con su empleo y reconoce el nivel de su práctica como un beneficio para ella. La cuarta dimensión se refiere a las condiciones laborales, a su vez Palma, (2004), precisa que en esta dimensión el maestro reconoce que los recursos de su institución son administrados de la mejor forma; que ellos pueden hacer uso de la tecnología para perfeccionar o mejorar su tarea de facilitador del aprendizaje. Entonces la toma de decisiones es parte fundamental de su responsabilidad en la labor que desempeñan y por ello la institución le ofrece una remuneración que va de acuerdo con su capacidad y crecimiento profesional y es atractiva en comparación con otras instituciones.

Según lo expuesto en este trabajo de investigación, el tema fue abordado bajo el siguiente problema: ¿Qué relación existe entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los docentes en la Institución Educativa San Antonio IHM de Bellavista-Callao? Asimismo, se presentó los posibles problemas específicos: (a) ¿Qué relación existe entre la dimensión auto asertividad y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa San Antonio IHM de Bellavista -Callao? (b) ¿Qué relación existe entre la dimensión hetero asertividad y satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa San Antonio IHM del distrito de Bellavista – Callao?

La justificación del presente trabajo de investigación está enmarcada dentro de aspectos como: Justificación teórica, puesto que mediante la utilización de conceptos y teorías de investigadores; se buscará explicar como lo hizo García y Magaz, (2011), que la comunicación asertiva es el comportamiento social que manifiesta actos de consideración a sí mismo y a las personas con las cuales se va creciendo como tal y se interrelaciona. Su base son las cualidades que se van obteniendo a través de procesos de aprendizaje sociales y de valores. De igual modo Palma, (2004) determina que la satisfacción laboral viene a ser la evaluación que cada individuo le da a sus experiencias o interacciones dentro de su entorno laboral, al realizar una comparación social y una aprobación o desaprobación de lo que está viviendo. Estos conceptos se podrán incorporar como sustento científico, sumándose a los trabajos realizados por otros investigadores y servirá a la institución educativa donde se aplicará la presente investigación, para explicar o brindar información sobre estos temas.

Con la justificación metodológica, se busca justificar el presente estudio de investigación, puesto que se llevó a cabo la validación y prueba de confiabilidad de los instrumentos que se utilizaron. A futuro servirá como una referencia para nuevas investigaciones o desarrollar apropiadamente estudios similares. La justificación práctica del presente trabajo, estará orientada a la contribución en primer lugar de la institución educativa en la cual se realizó la investigación, asimismo a otras instituciones educativas de diversos niveles, puesto que con los resultados que se obtengan después de aplicar la encuesta , se podrá comprobar la correspondencia que se da entre la asertividad y la complacencia laboral de los docentes de la Institución Educativa San Antonio, de acuerdo con las dimensiones propuestas en las variables de estudio, se podrá plantear capacitaciones, talleres o asesorías de expertos, para optimizar la satisfacción laboral.

Para alcanzar las metas del tema de investigación, se precisó el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa “San Antonio IHM” de Bellavista – Callao, entre los objetivos específicos se plantearon (a) Determinar la relación que existe entre la dimensión de auto asertividad de la comunicación asertiva y satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa “San Antonio IHM” de Bellavista – Callao, (b) Determinar la relación que existe entre la dimensión de hetero asertividad de la comunicación asertiva y satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa

“San Antonio IHM” de Bellavista – Callao.

Entre las hipótesis planteadas para el estudio se tiene como hipótesis general: Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa “San Antonio IHM” del distrito de Bellavista – Callao, de igual modo con las específicas,(a) Existe relación significativa entre la dimensión de la auto asertividad de la comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa “San Antonio IHM” de Bellavista – Callao.(b) Existe relación significativa entre la dimensión de la hetero asertividad de la comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa “San Antonio IHM” de Bellavista – Callao.

## **II. Método**

Para Hernández, et al. (2014), es el proceso de estudio o el seguimiento de las diferentes etapas que el investigador debe llevar a cabo para realizar la investigación, ya sea de tipo social o científica. En el capítulo de metodología se debe describir el modo en el que se ha desarrollado la investigación. Para la ciencia el método es una pieza fundamental, puesto que sin la dirección que da el método, no se podría explicar la validez de un argumento. Bernal, (2010), nos dice que al contrastar hipótesis estamos usando el método hipotético deductivo.

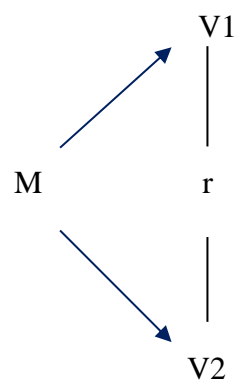
### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

El tipo de la siguiente investigación es básica y Tamayo, (2014) la definió como la investigación que indaga sobre el conocimiento del entorno o realidad, para proponer nuevas posibilidades de hacer ciencia o mejorar las que ya se encuentran, logrando incrementar los conocimientos científicos o filosóficos para el beneficio de la humanidad. Por el enfoque que presenta pertenece a las investigaciones de tipo cuantitativa y sobre ello Hernández, et al. (2014), sostiene que este modelo de enfoque se ocupa en la recopilación de hechos, para así demostrar supuestos con una comprobación numérica, al utilizar la estadística para establecer tipos de conductas y comprobar teorías. Hernández, et al (2014), manifiesta que el diseño o plan estratégico que se eligió es no experimental, transversal correlacional, puesto que se lleva a cabo sin la manipulación intencionada de las variables y sólo se las describe, analizando su incidencia en el tiempo que suceden, puesto que sólo se contemplan los hechos en su medio natural para después examinarlos. Por su parte Bernal, (2010), nos dice que, al contrastar hipótesis, se usa el método hipotético deductivo, puesto que luego podremos formular las conclusiones de la investigación.

Por último, para Caballero, (2014) el nivel de la presente investigación está dentro del nivel descriptivo, donde da respuesta a la interrogante ¿Cómo es el medio que es la esencia de estudio? Para formular los objetivos del estudio en primer lugar, se debe determinar que se desea lograr con la investigación. Según Hernández, et al. (2014), las investigaciones por su naturaleza pueden ayudar a resolver un problema y en otros casos tienen como objetivo comprobar una teoría o contribuir con muestras empíricas a favor de ella. Tamayo, (2014), nos plantea que para tener una dirección debemos preguntarnos: ¿para qué se realizamos esta investigación? y ¿hacia dónde queremos llegar? Es aquí donde nacen

nuestros objetivos y se convierten en guías, que deben expresar con claridad lo que se desea alcanzar durante el proceso de investigación. Recordando que toda investigación es evaluada por alcanzar los objetivos que se ha propuesto el investigador.

En la presente propuesta de investigación se asumió el diseño no experimental, en el cual Hernández, et al. (2014), nos dice que las variables no son manipuladas y sólo se les describe en el lugar y tiempo donde ocurre el fenómeno. El gráfico del modelo seguido en el presente estudio fue correlacional.



Dónde:

M= Muestra

V1= Variable comunicación asertiva

V2=Variable satisfacción laboral

r= Relación

## 2.2 Operacionalización

### Variable 1: Comunicación asertiva

Para García y Magaz, (2011), asertividad es el comportamiento social donde se pone de manifiesto actos de consideración a sí mismo y a las personas con las cuales se interrelaciona.

Se acompaña además de una serie de cualidades, que se van obteniendo por medio de procesos de aprendizaje social, que se manifiestan en actitudes para actuar, haciendo uso de los valores que se posee en diversos entornos y actuando como los otros no lo esperan; el permitirse equivocarse, olvidar algo, pensar de forma diferente, rehusar pedidos, tomar decisiones, expresar los sentimientos sin temores, ejercer nuestra propia defensa, halagar al otro y recibir elogios.

### Definición operacional

Para Reguant y Martínez-Olmo, (2014). El proceso lógico por el cual se realiza la descomposición de las partes que corresponden a los factores más abstractos o conceptos teóricos para alcanzar un valor concreto es la definición operacional.

Tabla 1

#### *Operacionalización de la variable Comunicación asertiva*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	Niveles y rangos
Auto asertividad	Respeto, asimismo,	1 al 6		Buena (129-175)
	Aprecio a sentimientos	7 al 11		
	Aprecio a pensamientos	12 al 14		
	Defensa de los derechos	15 al 18	Nunca (1)	Regular (82 – 128)
	Derechos asertivos	19 al 20	Casi nunca (2)	
Hetero asertividad			A veces (3)	
	Respeto a los demás	21 al 25	Casi siempre (4)	Deficiente (35 - 81)
	Respeto de los valores de los otros	26 al 29	Siempre (5)	
	Respeto por los sentimientos de otros	30 al 32		
	Derechos asertivos del otro	33 al 35		

## Variable 2: Satisfacción laboral

Palma, S. (2004), nos dice que, en estos tiempos, la competencia y la búsqueda de excelencia de la calidad, que brindan tanto las personas como las instituciones, podemos reconocer factores motivacionales que ponen al trabajador en una evaluación donde, el resultado podrá ser sentirse satisfecho o insatisfecho. Hoy en día, se considera a la persona el valor más grande de toda institución y por ello toda empresa o institución está buscando mejorar la vida laboral y lograr la satisfacción de sus empleados.

### Definición operacional

Para Reguant y Martínez-Olmo, (2014). La definición operacional es el proceso lógico por el cual se realiza la descomposición de las partes que corresponden a las partes más abstractas o conceptos teóricos para alcanzar un nivel concreto es la definición operacional.

Tabla 2

#### *Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice		Niveles y rangos
Autorrealización	Motivación	Del 1 al 9	Nunca	1	Buena
Comunicación	Tipos de comunicación	Del 10 al 17	Casi nunca	2	(111-150)
			A veces	3	Regular
Involucramiento en el trabajo	Seguridad y	Del 18 al 26	Casi siempre	4	(71-110)
Condiciones laborales	confianza		Siempre	5	Deficiente
	Remuneración justa	Del 27 al 30			(30-70)

### 2.3 Población, muestra y muestreo

Arias-Gómez. et al. (2016) nos dice que cuando se habla de población nos referimos al análisis de un grupo de casos, que con tiempo se ha precisado, delimitado y es viable para utilizar. Entonces cuando hablamos de población, nos referimos al conjunto de sujetos que tienen la información sobre las variables que se desean estudiar. La población la conformaron 70 docentes pertenecientes a la Institución Educativa San Antonio IHM de Bellavista-Callao.



Tabla 03

*Docentes del San Antonio IHM de Bellavista-Callao*

Tipo de personal	Nivel	N° de encuestados
Docentes	Inicial	12
Docentes	primaria	32
Docentes	secundaria	26
Total		70

Fuente: Relación del personal de la I.E. “San Antonio IHM” de Bellavista-Callao

## **Muestra**

Al tener una población pequeña, la muestra la conformaron el 100% de docentes. Para Hernández, et al. (2014), la muestra al estar conformada por el 100% de sujetos se convierte en una investigación censal y, por consiguiente, el trabajo fue con una muestra no probabilística; donde los elementos fueron elegidos por la naturaleza de la investigación y por los propósitos trazados para la investigación.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica de encuesta**

Carrasco, (2008), nos define que la técnica de la encuesta es el procedimiento que es usado por quien realiza la investigación para recoger la información que necesita en su estudio, utilizando una serie de herramientas que ayudarán a explicar su investigación y aplicar decisiones apropiadas al objeto de su estudio.

### **Instrumento: cuestionario**

Carrasco, D., (2008). Menciona que a través del cuestionario los investigadores, van a poder obtener la información que necesitan de manera uniforme y estandarizada; siempre y cuando su formulación y diseño reúna las condiciones óptimas, de lo contrario la información obtenida no sería confiable.

Tabla 4

*Ficha técnica del instrumento para medir la V1*

---

Nombre del instrumento: Encuesta de comunicación asertiva

Autor: Manuel García y Ángela Magaz, (2011)

Adaptado por: por María Adela Márquez Tineo

Lugar: Bellavista - Callao

Fecha de aplicación: el 29/ 11/2019

Objetivo: Evaluar la comunicación asertiva de los docentes de la I.E. San Antonio IHM

Administrado a: 70 docentes de los niveles de: inicial, primaria y secundaria

Tiempo: 30 minutos

Margen de error:

Observación:

---

Tabla 5

*Ficha técnica del instrumento para medir la V2*

---

Nombre del instrumento: Encuesta de satisfacción laboral

Autor: Sonia Palma

Adaptado por: María Adela Márquez Tineo

Lugar: Bellavista - Callao

Fecha de aplicación: el 29/ 11/2019

Objetivo: Evaluar la satisfacción laboral de los docentes de la I.E. San Antonio IHM

Administrado a: 70 docentes de los niveles de: inicial, primaria y secundaria

Tiempo: 30 minutos

Margen de error:

Observación:

---

**Validez y confiabilidad**

**Validez**

El investigador debe tener mucho cuidado al diseñar o adaptar los instrumentos, pues estos deben cumplir dos características: validez y confiabilidad. Por ello, se someten al juicio de profesionales peritos en el tema y su diversidad. Los cuales a través de una matriz

corroboraron la coherencia que debe haber entre variables, dimensiones, indicadores e ítems, dejando constancia que los instrumentos pueden ser aplicados y que el investigador medirá la variable que necesita medir y que recabará la información que necesita para alcanzar sus objetivos. Vara, M., (2012)

Tabla 6

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento VI*

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Dr.	José Valqui Oxolón	Aplicable
2	Dr.	Luis Núñez Lira	Aplicable
3	Dr.	Segundo Perez Saavedra	Aplicable

Tabla 7

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento V 2*

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Dr.	José Valqui Oxolón	Aplicable
2	Dr.	Luis Nuñez Lira	Aplicable
3	Dr.	Segundo Perez Saavedra	Aplicable

### **Confiabilidad de los instrumentos**

Al establecer la consistencia de los instrumentos que serán aplicados, se tiene que tomar en cuenta el modelo de escala para la evaluación de las respuestas. En la presente investigación se decidió por la escala de Likert y por consiguiente el método del Alfa de Cronbach, para comprobar la confiabilidad. Para Hernández, et al (2010), la confianza de un instrumento que se usará para medir “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”.

Tabla 8

*Interpretación del coeficiente de confiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada onfiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Fuente: Ruiz, C., (2002)

Tabla 9

Confiabilidad de la comunicación asertiva

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	35

Como se puede observar en la tabla 9, el Alfa de Cronbach fue 0, 864. Por consiguiente, se puede aseverar que el instrumento que se utilizó para medir la comunicación asertiva tiene una fuerte confiabilidad.

Tabla 10

Confiabilidad de la satisfacción laboral

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,824	30

Como se puede apreciar en la tabla 10, el Alfa de Cronbach fue 0, 824. Por lo tanto, se puede afirmar que el instrumento que se utilizó para medir la satisfacción laboral tiene una fuerte confiabilidad.

## **2.5 Procedimiento**

En la presente investigación se han dado algunas etapas como: la programación de actividades básicas para realizar la investigación que se ha propuesto; consistiendo en la búsqueda y selección de toda la información necesaria para armar nuestro marco teórico. De igual forma en un segundo momento, utilizando instrumentos se recabó información necesaria para el estudio, la cual será analizada, luego interpretada, para llevarnos a la reflexión. En un tercer momento, se mostrarán los resultados obtenidos que servirán para que se inicie la discusión, luego redactar las conclusiones y por último arribar a las recomendaciones que servirán para futuras investigaciones.

## **2.6 Métodos de análisis de datos**

Para dar un orden a la investigación y que el trabajo se desarrolle de manera objetiva y precisa se han utilizado programas que brindan ayuda y aclaran los estudios de investigación. En el presente trabajo se usó la estadística descriptiva, utilizando Alfa de Cronbach para acceder a la fiabilidad de los instrumentos. Por ser un estudio correlacional se aplicó el Coeficiente de correlación de Spearman para encontrar la relación de las dos variables.

## **2.6 Aspectos éticos**

Como toda investigación se ha tenido que solicitar el apoyo de docentes, los cuales no serán mencionados. No hay alteraciones en las muestras. El trabajo es original, propio de la autora. El personal jerárquico estuvo apoyando en todo momento para la aplicación de las muestras.

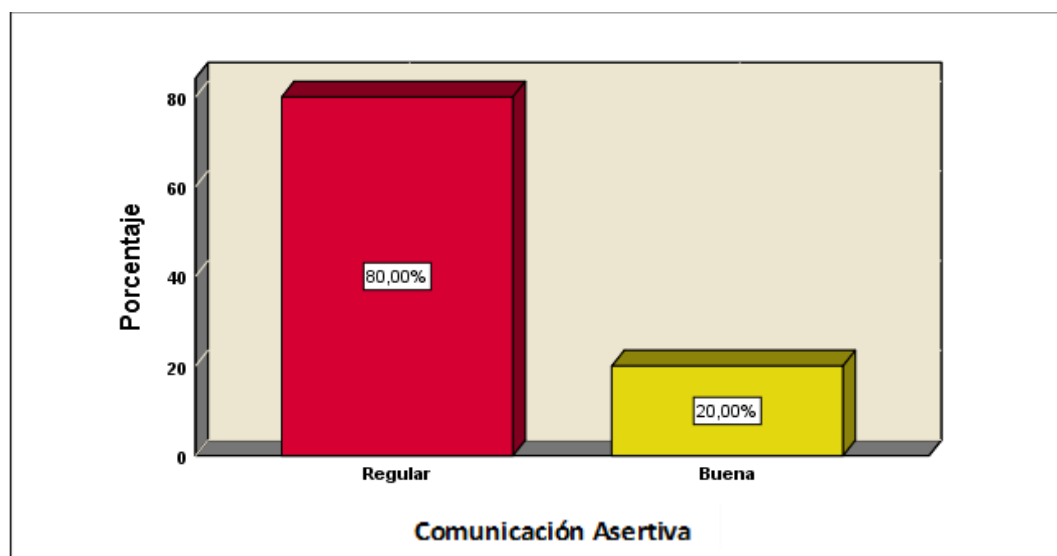
### III. Resultados

#### 3.1 Resultados descriptivos

Tabla 11

*La comunicación asertiva en los docentes de la institución educativa San Antonio IHM de Bellavista – Callao*

Comunicación asertiva	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	0	0	0	0
Regular	56	80,0	80,0	80,0
Buena	14	20,0	20,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	



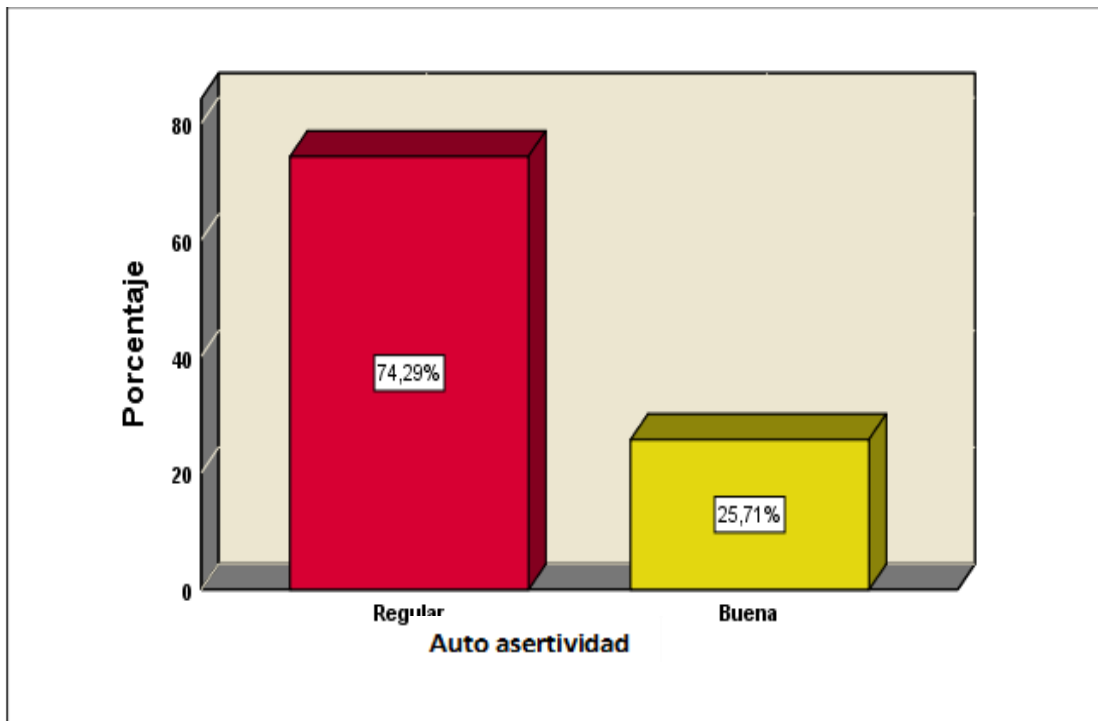
*Figura 1. Comunicación asertiva de los profesores de la institución educativa San Antonio IHM de Bellavista – Callao*

Al analizar la información de la tabla 11 y figura 1, sobre la variable comunicación asertiva se aprecia que el 80% de los encuestados expresaron que el nivel de comunicación asertiva es regular y un 20% expresó que es buena. Obteniéndose el total del 100%.

Tabla 12

*Auto asertividad en los docentes de la institución educativa San Antonio de Bellavista-Callao*

Auto asertividad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Deficiente	0	0	0	
Regular	52	74,3	74,3	74,3
Bueno	18	25,7	25,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	



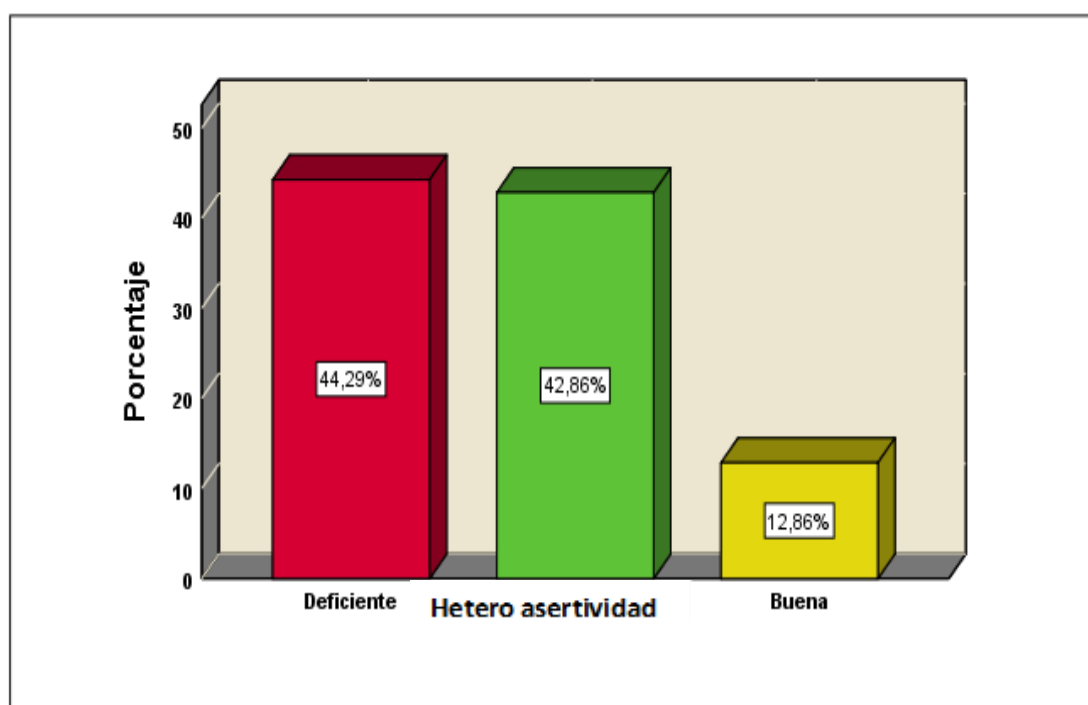
*Figura 2. Auto asertividad de los maestros de la institución educativa San Antonio IHM de Bellavista - Callao*

En la tabla 12 y figura 2 podemos observar la información para la dimensión de auto asertividad, donde se halló que el 74,29% de los encuestados expresaron que el nivel de auto asertividad era regular y un 25,71% expresó que era buena.

Tabla 13

*Hetero asertividad en los docentes de la institución educativa San Antonio de Bellavista-Callao*

Hetero asertividad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Deficiente	31	44,3	44,3	44,3
Regular	30	42,9	42,9	87,1
Bueno	9	12,9	12,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	



*Figura 3. Hetero asertividad de los maestros de la institución educativa San Antonio IHM de Bellavista – Callao*

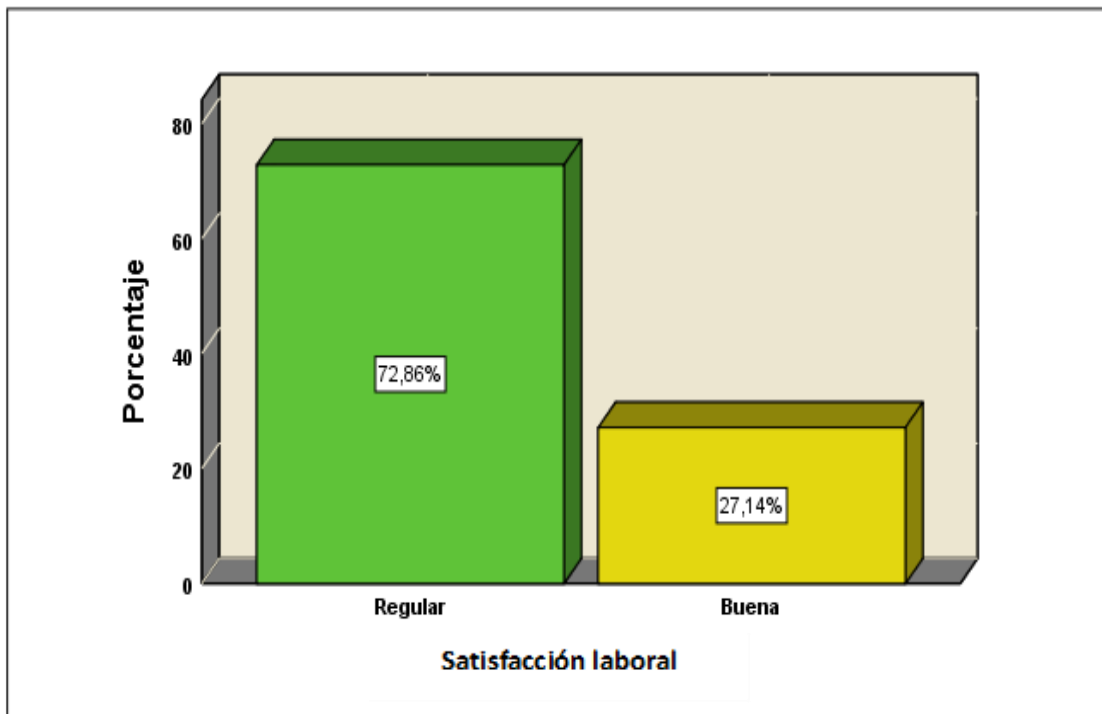
Al revisar la información de la tabla 13 y figura 3, para la variable hetero asertividad, se encontró que el 44.29% de los encuestados expresaron que el nivel de hetero asertividad es deficiente, el 42.86% expresó que es regular y un 12.86% expresó que es buena.



Tabla 14

*Satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa San Antonio IHM Bellavista-Callao*

Satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	51	72,9	72,9	72,9
Bueno	19	27,1	27,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	



*Figura 4. Satisfacción Laboral de los maestros de la institución educativa San Antonio IHM de Bellavista - Callao*

La tabla 14 y la figura 4 que corresponden a la variable de satisfacción laboral, podemos observar que el 72,66% de los encuestados manifestaron que el nivel de satisfacción laboral es deficiente, y el 27,14% expresó que es bueno.

### 3.2 Contrastación de hipótesis

#### Hipótesis general

Se encuentra una significativa correspondencia entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa San Antonio IHM de Bellavista – Callao

Ho: No existe relación significativa entre la comunicación asertiva y la y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa San Antonio IHM de Bellavista – Callao

H1: Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y la y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa San Antonio IHM de Bellavista – Callao

Tabla 15

*Se muestra la correlación de Spearman entre la comunicación asertividad y la satisfacción laboral de los maestros de la institución educativa San Antonio IHM de Bellavista-Callao*

		Comunicación asertiva	Satisfacción laboral
Comunicación asertiva	Coefficiente de correlación	1,000	0,418**
	Sig. (bilateral)		0,000
Rho de Spearman	N	70	70
	Coefficiente de correlación	0,418**	1,000
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	70	70

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Al observar la tabla 15, podemos probar que hay una correspondencia positiva media y significativa de 0,418\*\*, con las variables comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los maestros de la institución educativa San Antonio IHM de Bellavista – Callao, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

### Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre la dimensión auto asertividad y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa “San Antonio IHM” de Bellavista – Callao.

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión auto asertividad y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa “San Antonio IHM” de Bellavista – Callao.

H1: Existe relación significativa entre la dimensión auto asertividad y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa “San Antonio IHM” de Bellavista – Callao.

Tabla 16

*Se muestra la correlación de Spearman entre las estrategias de la auto asertividad y la satisfacción laboral de los maestros de la I.E San Antonio de Bellavista - Callao*

		Auto asertividad	Satisfacción laboral
Auto asertividad	Coefficiente de correlación	1,000	0,596**
	Sig. (bilateral)		0,000
Rho de Spearman	N	70	70
	Coefficiente de correlación	0,596**	1,000
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	70	70

\*\*, La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Al observar la tabla 16, podemos probar que hay una correspondencia moderada y representativa, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0 ,596\*\* y el p – valor =0.000<0 .05, entre la auto asertividad y la satisfacción laboral de los maestros de la Institución Educativa “San Antonio IHM” de Bellavista – Callao por tanto, se rechaza la hipótesis negativa y se acepta la hipótesis específica 1.

## Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre la dimensión hetero asertiva y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa “San Antonio IHM” de Bellavista – Callao.

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión hetero asertividad y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa “San Antonio IHM” de Bellavista – Callao.

H2: Existe relación significativa entre la dimensión hetero asertividad y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa “San Antonio IHM” de Bellavista – Callao.

		Hetero asertividad	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Hetero asertividad	1,000	0,670**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	70	70
	Satisfacción laboral	0,670**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	70	70

Tabla 17

*Se muestra la correlación de Spearman entre la hetero asertividad y la satisfacción laboral*

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Al observar la tabla 17, podemos probar que se encuentra una relación moderada y significativa, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de ,670\*\* y el p – valor =.000< .05, entre la hetero asertividad y la satisfacción laboral de los maestros de la Institución Educativa “San Antonio IHM” del distrito de Bellavista – Callao, rechazándose la hipótesis negativa y aceptándose la hipótesis específica 2.

#### IV. Discusión

Se inicia la comparación de los resultados obtenidos con otras investigaciones de temática similar. Según los productos obtenidos, después de aplicar el programa estadístico de Spearman para la contrastación de la hipótesis general, que plantea, que si se encuentra relación significativa entre la comunicación asertiva y la y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa San Antonio IHM de Bellavista – Callao utilizando el coeficiente de Spearman se obtuvo el coeficiente de correlación de ,418\*\*, entre las variables de comunicación asertiva y satisfacción laboral y una significancia de  $p = .000 < .05$ , que nos dice que la relación es moderada, directa, positiva y significativa. Se tiene a Berrocal, (2017), que en su investigación se valió del método hipotético deductivo, aplicó el diseño no experimental de nivel correlacional y de corte transaccional, encontró que sus variables se relacionan pues su coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0,741. Por lo tanto, concluye que la comunicación asertiva se vincula de manera muy significativa con la satisfacción laboral de los maestros de primaria. Este resultado guarda relación con Tapahuasco, (2017), quien en su trabajo de investigación. Tipos de comunicación asertiva y el compromiso organizacional, encontró una correlación muy alta entre los estilos de comunicación asertiva y el compromiso organizacional de los docentes, según Rho de Spearman de 0,849, determinando que su correlación es positiva y muy alta en los docentes de I.E. de la plaza principal de Ate.

Con respecto a la suposición específica 1. Se encuentra relación significativa entre la dimensión de auto asertividad y la satisfacción laboral de los docentes de la I.E. San Antonio. Se pudo probar la existencia de una relación significativa, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de ,596” y el  $p - \text{valor} = .000 < .05$ , entre la auto asertividad y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa “San Antonio IHM” del distrito de Bellavista – Callao. Donde este resultado guarda relación con Huerta, (2018), en su investigación la Comunicación asertiva y la gestión de la institución educativa N° 1160, del Cercado de Lima, quien planteó en su hipótesis específica N° 1 encontrar la relación entre la comunicación asertiva y la gestión administrativa. A través del procesamiento estadístico y los resultados determinados por Rho de Spearman, los cuales fueron 0.570,

como grado de significación  $p < 0.05$ . Por tanto, concluyó que se encontró una correlación significativa entre la comunicación asertiva y la gestión administrativa en la Institución Educativa N° 1160, José Faustino Sánchez Carrión del Cercado de Lima.

De igual modo, con respecto a la hipótesis específica 2, Existe relación significativa entre la dimensión hetero asertiva y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa “San Antonio IHM” del distrito de Bellavista – Callao. Se comprobó que existe una relación moderada y significativa, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de ,670” entre la hetero asertividad y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa “San Antonio IHM” del distrito de Bellavista – Callao, rechazando la hipótesis negativa y aceptando la hipótesis específica 2. Encontramos a Núñez, (2017), que en su Satisfacción laboral y ejercicio docente en la Institución Educativa General Prado de Bellavista-Callao, la investigación se trabajó con un enfoque cuantitativo, el tipo que se utilizó fue básica, de diseño no experimental descriptivo, de nivel correlacional y de corte transversal. El autor utilizó dos cuestionarios, uno para cada variable. Planteó como hipótesis específica número 2, la relación significativa entre la dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo de la satisfacción laboral y el desempeño docente en la Institución Educativa Pública “General Prado” del distrito de Bellavista-Callao, 2015, obteniendo como resultado a través de la correlación de Rho de Spearman = 0,640 lo que se interpreta como una correlación significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como correlación buena entre las variables, con un sig. = 0,000 (sig. < 0,05), negándose la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Arribando a la conclusión de que a mayor satisfacción con el ambiente físico del centro laboral será mucho mejor el desempeño del maestro.

Con respecto a los teóricos, se tienen a Sánchez y Ospina, (2014), que proponen la comunicación asertiva como: la función integradora del trabajo gerencial y es que sostienen que las organizaciones en este tiempo , ya no solo deben tener un líder (administrador), ahora se necesita gerentes que puedan integrar sus procesos a través de la práctica de la comunicación asertiva, considerando 5 elementos fundamentales para la función integradora de la comunicación asertiva: ambiente laboral respetuoso, productividad de la organización, pertenencia e identidad, calidad en el servicio y sentido de permanencia del colaborador o

trabajador. Estos factores son la piedra angular para que el trabajador se sienta motivado a permanecer en la institución, identificarse con los objetivos de esta y proponerse una mejora de calidad en su función. Por ello, se considera que la comunicación asertiva se ha convertido en una de las habilidades imprescindibles para los gerentes. Tenemos a Daniels, (2016), en su investigación Comunicación asertiva y como incide en el clima institucional de la dirección de estudios Escuela de Ingeniería, de la Universidad de Carabobo, fue de tipo descriptivo, su población fue de 20 personas, la muestra fue de tipo censal. Se aplicó un cuestionario de Likert, al cual sometió a juicio de expertos para su validación y para determinar la fiabilidad utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, que dio como resultado 0,71, considerándose como de alta confiabilidad. Llegó a la conclusión que no hay comunicación asertiva a nivel de directivos, jefes de áreas y personal administrativo. Motivando que el entorno de la dirección no sea la más adecuada para comunicarse de manera clara y fluida.

## **V. Conclusiones**

Primera. Con el presente trabajo de investigación se da respuesta al objetivo general, encontrándose la existencia de una relación moderada, positiva y significativa obtenida con el coeficiente de Spearman de 0,418\*\*, entre las variables de comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa San Antonio IHM de Bellavista – Callao, motivo por el cual se logró el objetivo general y se acepta la hipótesis general. Advirtiéndose que los niveles predominantes de las variables comunicación asertiva son 80% regular y 20% buena, indicándonos que la tendencia es hacia una comunicación asertiva deficiente.

Segunda. Con el presente trabajo de investigación, se da respuesta al objetivo específico N° 1, puesto que se pudo determinar una correlación significativa, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0,596\*\* y el  $p - \text{valor} = .000 < 0.05$ , entre la dimensión de auto asertividad y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa “San Antonio IHM” del distrito de Bellavista – Callao, alcanzando el problema específico número uno y comprobando la hipótesis específica número uno.

Tercera. Con el presente trabajo de investigación se da respuesta al objetivo específico N° 2, pues se pudo comprobar la existencia de una correlación moderada, positiva y significativa, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0,670\*\* entre la dimensión de hetero asertividad y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa “San Antonio IHM” del distrito de Bellavista – Callao, alcanzando a resolver el problema número dos y comprobando la hipótesis específica número dos.



## **VI. Recomendaciones**

Primera. Al equipo directivo de la institución educativa San Antonio IHM, la necesidad de trabajar y reforzar en base a los resultados obtenidos en la comunicación asertiva y realizar talleres de capacitación sobre cómo debe darse la comunicación asertiva en todos los estamentos. De igual modo, propiciar espacios de comunicación directa con los docentes para que se sientan escuchados.

Segunda. Al equipo directivo de la institución educativa San Antonio IHM, para tomar en cuenta la percepción de los docentes en cuanto a la satisfacción laboral, y plantear acciones que ayuden a mejorarla o elevarla y motiven al docente, para su crecimiento personal y profesional.

Tercera. A los docentes, para utilizar los contenidos teóricos de esta investigación y considerar que la práctica de la comunicación asertiva los conducirá a lograr una satisfacción personal y laboral, pero para lograrlo deben aprender a conocer y aceptar sus fortalezas y debilidades y de igual modo reconocerlas en el colega.

Cuarta. Para los futuros investigadores se recomienda trabajar sobre la identificación de los factores más importantes para alcanzar la satisfacción laboral, puesto que es un tema que no se ha investigado mucho y hay una carencia sobre esta información.

## Referencias

- Ames, D. (2016). *Interpersonal Assertiveness: Inside the balancing act*. Revisit Social and Personality Psychology Compass, Columbia University. Doi:10. 1111/1111spc.e12317.
- Arias - Gómez, J, Villasis, Keever MÁ, Miranda-Novales, MG . (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Revista Alergia. México.
- Arredondo, L. (2019) *6 Características de la Comunicación Asertiva*. Todo sobre comunicación. Recuperado de:  
<https://todosobrecomunicacion.com/tipos/estilos/comunicacion-asertiva/>
- Baluyos, G., Rivera, H. and Baluyos, E. (2019) *Teachers' Job Satisfaction and Work Performance*. Open Journal of Social Sciences, 7, 206-221.  
<https://doi.org/10.4236/jss.2019.78015>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Tercera edición. PEARSON EDUCACIÓN, Colombia.
- Berrocal, E. (2017). *Comunicación asertiva y ética profesional en docentes de primaria de la Red 22, Ugel 01, San Juan de Miraflores*. Lima. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Perú),
- Bota, A. (2013). *Job satisfaction of teachers*. 2nd World Conference on Educational Technology Researches – WCETR2012 University, Turkey doi: 10.1016/j.sbspro.2013.06.120
- Caballero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis. La metodología del como formularlos*. ISBN: 978-607-519-182-9 Ed. Abril Vega Orosco- México
- Calderón, L. (2017). *Comunicación asertiva y su influencia en las relaciones Interpersonales en la unidad educativa Martha Bucaram de Roldós*. Guayaquil-Ecuador.

- Cantón, I y Téllez, S. (2016). *La satisfacción laboral y profesional de los profesores*. Revista Lasallista (en línea) ISSN:1794-4449.Disponible en: [https:// www.redalyc.org/](https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=6954597) articulo.
- Cañas., & Hernández, J. (2019). *Comunicación Asertiva en profesores: diagnóstico y propuesta educativa. Praxis y saber,10(24), 1443-165.*  
<https://doi.org/10.19053/22160159.v10.n25.2019.8936>
- Carbajal, M. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral, en la Institución Educativa Parroquial Santa Rita del distrito de Cotabambas-Apurímac*
- Carrasco, D. (2008). *Metodología de la investigación científica, pautas metodológicas para Diseñar y elaborar proyectos de investigación*. Ed. San Marcos Lima-Perú
- Chiang, M., y San Martin, N. (2015). *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en funcionarios de la municipalidad de Talcahuano*. Revista Ciencia y Trabajo N°17 año 2017.Universidad del Bio Bio .Chile
- Daniels, L. (2016). *La Comunicación asertiva y su incidencia en el clima organizacional en la dirección de estudios básicos de la facultad de ingeniería la universidad de Carabobo*. Tesis de Maestría. Venezuela
- Díaz, C, & Barra, E. (2017). *Resiliencia y satisfacción laboral en profesores de colegios municipales y particulares subvencionados de la comuna de Machalí. Estudios pedagógicos (Valdivia), 43(1), 75-86.* Revista Estudios Pedagógicos Valdivia.  
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052017000100005>
- García, M. y Magaz, A. (2011). *Escala de evaluación de la asertividad ADCA-1 Manual técnico*. Madrid, España: Albos COHS
- Giraldo, A., Botero., y Sánchez U. (2011). *Modelos de comunicación digital*. Sello editorial Universidad de Medellín. Colombia
- Gómez, M., Angulo, E. y Gonzales- Roa, L. (2017). *Comunicación asertiva en el clima laboral de escuelas bolivarianas*. Revista internacional de investigación y formación educativa. Octubre-Diciembre 2017.Venezuela

- Güell, M. y Muñoz, J. (2000). *Desconócese a ti mismo*. Programa de alfabetización emocional. Barcelona. Paidós.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. (6° ed.) McGraw-hill / interamericana editores, s.a. de c.v. ISBN: 978-1-4562-2396-0 México D.F.
- Herzberg, F. (1959). *The Hygiene Motivation Theory Thinker*. Business and Management portal. British Library newsletter
- Holland, E. (2016). *5 Key Factors to Finding Job Satisfaction*. The Chopra Center
- Khalf, S. (2016). *The level of Job Satisfaction among EFL Teachers in Jordan*. International Journal of Humanities and Social Science. Vol.6 N° 1 The World Islamic Sciences and Education University
- Huang, W. (2019). Job Training Satisfaction, Job Satisfaction, and Job Performance DOI: 10.5772/intechopen.89117
- Lee, et al. (2017), *The influence factors of job satisfaction and its relations with Turnover intention: Taking early-career employees as an example*. Revista anales de psicología. Vol.33, N°3. Universidad de Murcia <https://revistas.urn.es/analesps>:1695 2294
- Londoño, M. (2019). *La comunicación asertiva como vehículo para la convivencia pacífica*. Revista Interacción N.º 58 Cedral Comunicación educativa. Bogotá-Colombia
- Mateo, A. (2017). *Gestión educativa y satisfacción laboral en los docentes de tres instituciones Educativas de la Red 13, Ugel 01- 2015*, Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Lima Perú
- Núñez, L. (2017). *Satisfacción laboral y desempeño docente en la Institución Educativa Pública General Prado del distrito de Bellavista-Callao*, Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Lima- Perú
- Organización Mundial de la Salud. (1993). *Bulletin of the World Health Organization*

- Oyola, J. (2018). *La comunicación asertiva y su efecto positivo para el área de operaciones de la empresa Covy S.A.S.*
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú Editora y comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Peneva, I. (2013). *A Historical Approach to Assertiveness. Psychological Thought. Blagoevgrad, Bulgaria. Vol.6(1), 3-25.doi:10.5964/psyct.v6i1.14*
- Pipas, M.y Jaradat. M. (2010) *Assertive Communication Skills*, Annales Universitatis Apulensis Series Oeconomica. <http://oeconomica.uab.ro/upload/lucrari/1220102/17.pdf>
- Pooja, S. (2017). *Organitational culture as a Predictor ofJb Satisfaction: The role Of Age an Gender*. Academic journal article Management: Journal of Contemporary Management Issues Vol.22, N°1
- Priyankar, S, y Souvick, R. (2016), *Aspectos psicosociales de la satisfacción entre los artistas del sector cultural*. Revista de Investigación Psicosocial. Vol. 11(2) julio-diciembre 2016
- Pujol-Cols, J. y Dabos, G.E. (2018). *Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes*. Revista Estudios Gerenciales, Universidad ICESI, Colombia 34(146), 3-18. DOI: <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Quispe, J. y Peralta, M. (2018). *Comunicación asertiva y bienestar laboral en el personal docente y no docente de una institución educativa de Ica. Perú*
- Rees, S. y Graham. (2006). *Assertion Training. How to be who you really are*. This edition published in the Taylor & Francis e- Library. Routledge London and New York
- Redmond, B. y Daw, K. (2016). *Job Satisfaction*.
- Reguant, M. y Martinez-Olmo, F. (2014). *Operacionalización de conceptos/variables*. Barcelona: Diposit Digital de la UB.

- Riso, Walter. (2002). *Cuestión de dignidad. Aprenda a decir no y gane autoestima siendo asertivo*. Bogotá: Norma.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. (Decimotercera edición ed.). México: Pearson.
- Sánchez, A. (2017). “*Habilidades para la vida*”. Revista Unicef -Venezuela ISBN- 978-980-6468-74-0 redes sociales.
- Santiago, S. (2016). *Comunicación asertiva y satisfacción laboral del docente a nivel de la Red N° 09-Ugel 05 el Agustino, 2016*
- Shelton, N. y Burton, S. (2006). *Haga oír su voz sin gritar*. Madrid – España: Editorial Gráficas Marcar, S.A.
- Silva, P. (2017). *Percepción de la Comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa Ignacio Merino de Talara*.
- Sims. (2017). *Do the Big-Five Personality Traits Predict Empathic Listening and Assertive Communication?* Revista International Journal of Listening ,31:163-188,2017.DOI:10.1080/10904018.2016.1202770
- Socha. (2017). *Habilidades gerenciales fundamentales en la toma de decisiones en una organización*. Universidad Militar Nueva Granada Facultad de estudios a distancia. Especialización en alta gerencia Bogotá. D.C. Trabajo presentado para optar el título de Especialista en alta gerencia.
- Tamayo, M. (2014). *El proceso de la investigación científica*. (5° ed.) Ed. Limusa – México
- Tapahuasco, C. (2018). *Estilo de comunicación asertiva y el compromiso organizacional de los docentes de las I.E. de la Plaza Principal de Vitarte, 2017*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación, Enrique Guzmán y Valle. Lima Perú
- Vásquez. (2015). *Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofasa. Guatemala de la Asunción*. Universidad Rafael Landívar

- Varas, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima. Manual electrónico disponible en internet: [www.aristidesvara.net](http://www.aristidesvara.net) 451 pp.
- Vucheva, E. (2012). *La lingüística del hablar*. Universidad de Sofía (Bulgaria). *Revista científica*. 2018). *Presentación revista Estudios Gerenciales N.º 149. Estudios Gerenciales*, 34(149),359-360.[fecha de Consulta 30 de Diciembre de 2019]. ISSN: 0123-5923. *Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=212/21258518001>Analysis*
- Zambrano, W. (2015). *Comunicación asertiva y manejo de conflictos laborales en educación básica primaria*. Maracaibo – Colombia. Tesis inédita de maestría. Universidad Rafael Urdaneta.
- Zeledón, J. (2019). *HUT Habilidades para la vida: Liderazgo, comunicación asertiva y servicio*. Revista Académica Arjé, 2(2), 51-52. <http://estadisticando.blogspot.com/2014/04/test-de-clima-laboral-de-sonia-palma.html>

## **Anexos**



## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Comunicación asertiva y satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa San Antonio IHM de Bellavista-Callao							
Problema			VARIABLE 1: Comunicación asertiva				Niveles / rangos
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	
<b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los docentes en la Institución Educativa “San Antonio IHM” de Bellavista – Callao?	<b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa “San Antonio IHM” de Bellavista – Callao	<b>Hipótesis general</b> Hi. Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa “San Antonio IHM” de Bellavista – Callao	➤ Auto-asertividad	Respeto, Asimismo, Aprecio a sentimientos Aprecio a pensamientos Defensa de los derechos Derechos asertivos Respeto a los demás	1 al 6 7 al 11 12 al 14 15 al 18 19 al 20 21 al 25	• Siempre = 5 • Casi siempre=4 • A veces=3 • Casi nunca=2 • Nunca=1	BUENO  129 – 175  REGULAR  82 – 128  DEFICIENTE  35 - 81
			➤ Hetero-asertividad	Respeto de los valores de los otros Respeto por los sentimientos de otros Derechos asertivos del otro	26 al 29 30 al 32 33 al 35		
<b>Problema específico 1</b> ¿Qué relación existe entre la dimensión auto asertividad y satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa “San Antonio IHM” de Bellavista – Callao?	<b>Objetivo específico 1</b> Determinar la relación que existe entre la dimensión de auto asertividad y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa “San Antonio IHM” de Bellavista – Callao	<b>Hipótesis específica 1</b> Existe relación significativa entre la dimensión de la auto asertividad y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa San Antonio IHM de Bellavista – Callao	VARIABLE 2: Satisfacción laboral				Niveles o rangos
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
<b>Problema específico 2</b> ¿Qué relación existe entre la dimensión hetero asertividad y satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa “San Antonio IHM” de Bellavista – Callao?	<b>Objetivo específico 2</b> Determinar la relación que existe entre la dimensión de hetero asertividad y satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa “San Antonio IHM” de Bellavista-Callao	<b>Hipótesis específica 2</b> Existe relación significativa entre la dimensión de la hetero asertividad y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa San Antonio IHM de Bellavista – Callao	➤ Autorrealización	Motivación	Del 1 al 9	• Siempre • Casi siempre • A veces • Casi nunca • Nunca	BUENO  111 – 150  REGULAR  71 – 110  DEFICIENTE  30 - 70
			➤ Comunicación	Tipos de comunicación Seguridad y confianza Remuneración justa	Del 10 al 17 Del 18 al 26 Del 27 al 30		
			➤ Involucramiento laboral				
			Condiciones laborales				

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística que utilizar
<b>Método:</b> Hipotético deductivo  <b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Tipo:</b> Básica  <b>Diseño:</b> No experimental, transversal descriptivo correlacional	<b>Población:</b> 70 docentes  <b>Tipo de muestreo:</b> no probabilístico  <b>Tamaño de muestra:</b> Debido a ser una población pequeña se tomó como muestra al total de la población	<b>Variable 1:</b> Comunicación asertiva  <b>Técnicas:</b> la encuesta  <b>Instrumentos:</b> Se usó el cuestionario “Auto informe de conducta asertiva” – Escala de evaluación del asertividad ADCA-1	Descriptiva: En la presentación de los resultados de cada variable, utilizando herramientas como: los gráficos y medidas de tendencia central.
		<b>Variable 2:</b> Satisfacción laboral  <b>Técnicas:</b> la encuesta  <b>Instrumentos:</b> Se usó el cuestionario sobre “Satisfacción laboral” adaptado de – SL -SPL	Inferencial: al utilizar el estadístico de Rho de Sperman.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Operacionalización de la variable: Comunicación asertiva

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
<p>García y Magaz (2011), la asertividad es el comportamiento social donde se pone de manifiesto actos de consideración a sí mismo y a las personas con las cuales se interrelaciona, de manera racional y objetiva.</p> <p>Es comunicarte para resolver un conflicto de manera que no sea pasiva ni agresiva, buscando el equilibrio para solucionar las cosas sin llegar a los extremos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auto asertividad</li> <li>• Hetero asertividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actúa con disposición favorable a la expresión de sus propios sentimientos y pensamientos.</li> <li>• Se muestra seguro de sus gustos preferencias o deseos propios.</li> <li>• Se muestra respetuoso ante los sentimientos y emociones ajenas.</li> <li>• Respeta los gustos, preferencias o deseos ajenos.</li> </ul>	<p>1 al 20</p> <p>21 al 35</p>	Númerica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul>

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Operacionalización de la variable: Satisfacción laboral

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
<p>Palma, S. (2005),</p> <p>Nos dice que, en estos tiempos, la competencia y la búsqueda de excelencia de la calidad, que brindan tanto las personas como las instituciones, podemos reconocer factores motivacionales que ponen al trabajador en una evaluación donde, el resultado podrá ser sentirse satisfecho o insatisfecho. Hoy en día se considera a la persona el valor más grande de toda institución y por ello toda empresa o institución está buscando mejorar la vida laboral y lograr la satisfacción de sus empleados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorrealización</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Involucramiento en el trabajo</li> <li>• Condiciones laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación</li> <li>• Tipos de comunicación</li> <li>• Seguridad y confianza</li> <li>• Remuneración justa</li> </ul>	<p>Del 1 al 9</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Del 10 al 17</li> <li>• Del 18 al 26</li> <li>• Del 27 al 30</li> </ul>	Numérica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul>



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

IE San Antonio IHM

Lugar Bellavista -Callao

INICIAL	PRIMARIA	SECUNDARIA

Estimado docente:

El presente cuestionario tiene el objetivo de recoger información sobre la comunicación asertiva dentro de nuestra institución. Les pido leer atentamente y marcar con una (X) la opción de su elección, sobre la información solicitada. Es preciso indicarles que el cuestionario es totalmente anónimo y no hay respuestas correctas o incorrectas. También, es necesario señalar que el manejo de la información recogida es absolutamente confidencial, servirá para fines de investigación.

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

AUTO ASERTIVIDAD		ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Si alguien expresa algo con lo que no estoy de acuerdo, me pone nervioso(a) al tener que comunicar luego mi propia opinión.					
2	Me molesta que los demás se den cuenta cuando estoy molesto(a)					
3	Cuando hago algo que creo que no le agrada otros, siento miedo o vergüenza por lo que puedan pensar de mí.					
4	Me incomoda que los demás me observen, cuando estoy nervioso(a).					
5	Me cuesta aceptar que me equivoqué ante los demás.					
6	Cuando olvido algo, me molesto conmigo mismo.					
7	Me molesta, cuando no logro realizar las cosas perfectamente.					
8	Me siento mal cuando necesito tener que cambiar mi opinión.					
9	Me pongo nervioso(a) cuando deseo elogiar a alguien.					
10	Cuando me preguntan algo que desconozco, trato de justificarme por mi desconocimiento.					
11	Me molesta que otros se den cuenta que estoy triste.					
12	Me hace sentir mal, el no entender algo que me están explicando.					
13	Se me hace difícil aceptar las críticas, aunque entiendo que son justas.					

14	Cuando me critican sin razón me molesta o me pone nervioso(a) al necesitar justificarme.					
15	Cuando cometo un error busco excusas para justificarme.					
16	Al darme cuenta, de que no sé algo me siento mal conmigo mismo(a).					
17	Me incomoda tener que preguntar.					
18	Siento que el trato con mis colegas es respetuoso.					
19	Me cuesta decir no, cuando me solicitan que haga algo que yo no quiero hacer.					
20	Me satisface que reconozcan mis esfuerzos y dedicación.					
HETERO-ASERTIVIDAD		ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
21	Me incomoda que, no me entiendan cuando explico algo.					
22	Me molesta en demasía que me lleven la contraria.					
23	Siento molestia, cuando los demás no comprenden mis razones o mis sentimientos.					
24	Me molesta, comprobar que alguien cambia de opinión con el paso del tiempo.					
25	No me agrada que, me pidan ciertas cosas, aunque lo hagan de buena manera.					
26	Me incomoda que me hagan preguntas.					
27	Siento desagrado cuando compruebo que las personas no se esfuerzan en hacer las cosas de la mejor manera posible.					
28	Me molesta, comprobar la ignorancia de algunas personas.					
29	Me molestaría o haría sentir mal, si compruebo que una persona que aprecio toma una decisión que yo considero equivocada.					
30	Siento molestia, si veo a una persona comportándose de un modo que no me gusta.					
31	Me molesta que me critiquen.					
32	Siento fastidio hacia la persona, que me niega algo razonable, que le pido de la mejor forma posible.					
33	Me perturba, ver a personas que no controlan sus sentimientos: lloran, gritan o se muestran desmedidamente felices.					
34	Me incomoda que no se dé a las cosas la importancia que tienen.					
35	Siento fastidio cuando alguien no acepta una crítica justa.					

¡Gracias por su colaboración!



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

IE San Antonio IHM

Lugar : Bellavista -Callao

### DOCENTES

INICIAL	PRIMARIA	SECUNDARIA

Estimado docente:

El presente cuestionario tiene el objetivo de recoger información sobre la satisfacción laboral dentro de nuestra institución. Les pido leer atentamente y marcar con una (X) la opción de su elección, sobre la información solicitada. Es preciso indicarles que el cuestionario es totalmente anónimo y no hay respuestas correctas o incorrectas. También, es necesario señalar que el manejo de la información recogida es absolutamente confidencial y servirá para fines de investigación.

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

AUTORREALIZACIÓN		ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Considero que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser.					
2	La labor que desempeño es tan valiosa como cualquier otra.					
3	Me siento verdaderamente útil con la labor que realizo.					
4	Las labores que realizo las tomo como algo sin importancia.					
5	Me siento satisfecho(a) por los resultados que obtengo en mi trabajo.					
6	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
7	Realizando mi labor me siento bien conmigo mismo(a).					
8	Las actividades con las que trabajo me permiten aprender y desarrollarme.					
9	Mi director(a) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

COMUNICACIÓN						
10	Cuento con acceso a la información necesaria para cumplir con mi labor.					
11	La comunicación interna dentro de tu área de trabajo funciona correctamente.					
12	Llevarme bien con mis colegas favorece la calidad de comunicación en el trabajo.					
13	Puedo comunicarme con libertad, expresando mis sentimientos, derechos y críticas sin temor.					
14	La comunicación en mi trabajo no me resulta muy precisa.					
15	Siempre escuchó decir que la comunicación en nuestra I.E no es muy buena.					
16	Cuando necesito ser escuchado(a), se hace fácil encontrar a la persona que me ayude.					
17	Tengo una comunicación directa con la Dirección y Subdirección.					
INVOLUCRAMIENTO LABORAL						
18	Me considero un factor clave para el éxito de la institución educativa.					
19	Me siento comprometido con la institución.					
20	Siento que las supervisiones me ayudan a crecer profesionalmente.					
21	Las normas y los sistemas de monitoreo dificultan mi trabajo.					
22	El esfuerzo de trabajar más horas de las reglamentarias no es reconocido.					
23	Siento que la institución no me trata adecuadamente.					
24	La sensación que tengo de mi centro de labor es que me están recargando.					
25	Me siento respetado(a) y tratado (a) con dignidad por mis autoridades					
26	Me siento satisfecho(a) laborando en esta Institución Educativa.					
CONDICIONES LABORALES						
27	El sueldo que percibo está de acuerdo con la labor que realizo.					
28	Me siento mal con el sueldo que percibo.					
29	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
30	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

¡Gracias por su colaboración!



# Certificados de validación de los instrumentos (Comunicación asertiva)

22	Me molesta en demasía que me lleven la contraria.						
23	Siento molestia, cuando los demás no comprenden mis razones o mis sentimientos.						
24	Me molesta, comprobar que alguien cambia de opinión con el paso del tiempo.						
25	No me agrada que, me pidan ciertas cosas, aunque lo hagan de buena manera.						
26	Me incomoda que me hagan preguntas.						
27	Siento desagrado cuando compruebo que las personas no se esfuerzan en hacer las cosas de la mejor manera posible.						
28	Me molesta, comprobar la ignorancia de algunas personas.						
29	Me molestaría o haría sentir mal, si compruebo que una persona que aprecio toma una decisión que yo considero equivocada.						
30	Siento molestia, si veo a una persona comportándose de un modo que no me gusta.						
31	Me molesta que me critiquen.						
32	Siento fastidio hacia la persona, que me niega algo razonable, que le pido de la mejor forma posible.						
33	Me perturba, ver a personas que no controlan sus sentimientos: lloran, gritan o se muestran desmedidamente felices.						
34	Me incomoda que no se dé a las cosas la importancia que tienen.						
35	Siento fastidio cuando alguien no acepta una crítica justa.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Puede ser aplicado el instrumento

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [ ] **No aplicable** [ ]  
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Jose Valqui Ordoñez DNI: 57413899  
 Especialidad del validador: Dr. en Educación - Tomático

12 de 11 del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Firma del Experto Informante.

22	Me molesta en demasía que me lleven la contraria.	✓	✓	✓	✓
23	Siento molestia, cuando los demás no comprenden mis razones o mis sentimientos.	✓	✓	✓	✓
24	Me molesta, comprobar que alguien cambia de opinión con el paso del tiempo.	✓	✓	✓	✓
25	No me agrada que, me pidan ciertas cosas, aunque lo hagan de buena manera.	✓	✓	✓	✓
26	Me incomoda que me hagan preguntas.	✓	✓	✓	✓
27	Siento desagrado cuando compruebo que las personas no se esfuerzan en hacer las cosas de la mejor manera posible.	✓	✓	✓	✓
28	Me molesta, comprobar la ignorancia de algunas personas.	✓	✓	✓	✓
29	Me molestaría o haría sentir mal, si compruebo que una persona que aprecio toma una decisión que yo considero equivocada.	✓	✓	✓	✓
30	Siento molestia, si veo a una persona comportándose de un modo que no me gusta.	✓	✓	✓	✓
31	Me molesta que me critiquen.	✓	✓	✓	✓
32	Siento fastidio hacia la persona, que me niega algo razonable, que le pido de la mejor forma posible.	✓	✓	✓	✓
33	Me perturba, ver a personas que no controlan sus sentimientos: lloran, gritan o se muestran desmedidamente felices.	✓	✓	✓	✓
34	Me incomoda que no se dé a las cosas la importancia que tienen.	✓	✓	✓	✓
35	Siento fastidio cuando alguien no acepta una crítica justa.	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : Insuficiente

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ ✓ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr / Mg: Perez, L.R. Juli      DNI: 8892201

Especialidad del validador: .....

...23 de 11 del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

22	Me molesta en demasía que me lleven la contraria.	✓				✓		
23	Siento molestia, cuando los demás no comprenden mis razones o mis sentimientos.	✓				✓		
24	Me molesta, comprobar que alguien cambia de opinión con el paso del tiempo.	✓				✓		
25	No me agrada que, me pidan ciertas cosas, aunque lo hagan de buena manera.	✓				✓		
26	Me incomoda que me hagan preguntas.	✓				✓		
27	Siento desagrado cuando compruebo que las personas no se esfuerzan en hacer las cosas de la mejor manera posible.	✓				✓		
28	Me molesta, comprobar la ignorancia de algunas personas.	✓				✓		
29	Me molestaría o haría sentir mal, si compruebo que una persona que aprecio toma una decisión que yo considero equivocada.	✓				✓		
30	Siento molestia, si veo a una persona comportándose de un modo que no me gusta.	✓				✓		
31	Me molesta que me critiquen.	✓				✓		
32	Siento fastidio hacia la persona, que me niega algo razonable, que le pido de la mejor forma posible.	✓				✓		
33	Me perturba, ver a personas que no controlan sus sentimientos: lloran, gritan o se muestran desmedidamente felices.	✓				✓		
34	Me incomoda que no se dé a las cosas la importancia que tienen.	✓				✓		
35	Siento fastidio cuando alguien no acepta una crítica justa.	✓				✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: PEREZ SAavedra, Segundo      DNI: 25621051

Especialidad del validador: CRIMINALISTA de la F.F. y C.C. de la P.N.

.....de.....del 2017

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

25	Me siento respetado(a) y tratado(a) con dignidad por mis autoridades.	/	/	/	/	/	/	/	/
26	Me siento satisfecho(a) laborando en esta Institución Educativa.								
	<b>Condiciones laborales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
27	El sueldo que percibo está de acuerdo con la labor que realizo.	/	/	/	/	/	/	/	/
28	Me siento mal con el sueldo que percibo.	/	/	/	/	/	/	/	/
29	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	/	/	/	/	/	/	/	/
30	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	/	/	/	/	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Puede ser aplicano el instrumento

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable ☒    No aplicable ☐    Aplicable después de corregir ☐    No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: José Calqui Orán    DNI: 5743897

Especialidad del validador: Dr. en Educación - Temática

...de...del 2019

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

25	Me siento respetado(a) y tratado(a) con dignidad por mis autoridades.	<input checked="" type="checkbox"/>							
26	Me siento satisfecho(a) laborando en esta Institución Educativa.								
CONDICIONES LABORALES									
		SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
27	El sueldo que percibo está de acuerdo con la labor que realizo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
28	Me siento mal con el sueldo que percibo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
29	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
30	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.								

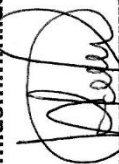
Observaciones (precisar si hay suficiencia) : buena

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable ☒      No aplicable ☐      Aplicable después de corregir ☐

Apellidos y nombres del juez validador: Valdivia, J. R.      DNI: 080120

Especialidad del validador: Psicología

.....de.....del 20.....



Firma del Experto Informante.

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25	Me siento respetado(a) y tratado(a) con dignidad por mis autoridades.	/	/	/	/	/	/	/	/
26	Me siento satisfecho(a) laborando en esta Institución Educativa.	/	/	/	/	/	/	/	/
	Condiciones laborales	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
27	El sueldo que percibo está de acuerdo con la labor que realizo.	/	/	/	/	/	/	/	/
28	Me siento mal con el sueldo que percibo.	/	/	/	/	/	/	/	/
29	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	/	/	/	/	/	/	/	/
30	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	/	/	/	/	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HA Y SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ☒ ]    No aplicable [ ☐ ]  
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: PEREZ SAAVEDRA, Segundo    DNI: 25604251  
 Especialidad del validador: Gestión de la Educación

28 de 11 del 2019

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Perez Saavedra S

Firma del Experto Informante.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## Prueba de confiabilidad (Instrumento de Comunicación asertiva)

**RELIABILITY**

```
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009  
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020  
VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031  
VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

**Fiabilidad**

[ConjuntoDatos0]

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	35

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | H: 89 W: 205 pt | 11:32 a.m.



## Prueba de confiabilidad (Instrumento de Satisfacción laboral)

\*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Excluido<sup>a</sup> 0 ,0  
Total 10 100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

RELIABILITY  
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009  
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020  
VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.

**Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

	N	%
Casos Válido	10	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,824	30

Efectúe una doble pulsación para editar Tabla dinámica

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON H: 89 W: 205 nt 11:42 a.m.



“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

Bellavista, 14 de octubre de 2019

Hna. Directora de la IE San Antonio IHM:  
Sister María Elena Flores A., IHM

De mi mayor consideración:

Presente.-

**ASUNTO: SOLICITUD PARA APLICAR DOS INSTRUMENTOS  
DE INVESTIGACIÓN**

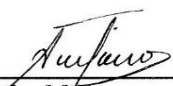
Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez manifestarle que en la Escuela de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo donde me encuentro desarrollando la Investigación: “Comunicación Asertiva y Satisfacción Laboral en los docentes”

Para lo cual ha sido necesario la elaboración y construcción de dos instrumentos: uno de Comunicación Asertiva y el otro de Satisfacción Laboral, que pretende estudiar de manera científica y responder a las interrogantes de esta investigación. Si existe una relación entre estas dos variables.

Agradeciendo por anticipado su permiso y colaboración a la presente, es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.



  
\_\_\_\_\_  
María Márquez Tineo  
DNI: 25647568



# COLEGIO SAN ANTONIO IHM

Bellavista, 17 de octubre de 2019

Señora  
María Márquez Tineo  
Presente

Estimada María:

En respuesta a su solicitud presentada respecto a la Investigación que viene desarrollando en la Escuela de Maestría de la Universidad César Vallejo y para lo cual ha sido necesario elaborar dos instrumentos, uno de Comunicación Asertiva y de Satisfacción laboral dirigida a los docentes, la Dirección otorga el permiso correspondiente para su aplicación.

Atentamente,

  
Sister María Elena Flores A. IHM  
Directora



## **ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO**

Yo, Victor Abdel Rojas Santillan, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada "Comunicación asertiva y satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa San Antonio IHM de Bellavista-Callao" de la estudiante **MARÍA ADELA MÁRQUEZ TINEO**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 30 de enero del 2020



---

Victor Abdel Rojas Santillan

DNI: 28805425



FACULTAD DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Comunicación asertiva y satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa San Antonio IHM de Bellavista-Callao

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestría en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. María Adela Márquez Tinto (ORCID:0000-0002-9666-4340)

ASESOR:

Mgtr. Víctor Abel Kojas Santillan (ORCID: 0000-0001-9406-0829)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y calidad educativa

Lima-Perú

2020

Resumen de coincidencias

23 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias		
1	Entregado a Universidad...	14 %
Trabajo del estudiante		
2	repositorio.uv.edu.pe	6 %
Fuente de Internet		
3	core.ac.uk	1 %
Fuente de Internet		
4	repositorio.une.edu.pe	1 %
Fuente de Internet		
5	www.postgradouni.ed...	<1 %
Fuente de Internet		
6	www.thelibrary.com	<1 %
Fuente de Internet		
7	Entregado a Universidad...	<1 %
Trabajo del estudiante		
8	Entregado a Universidad...	<1 %
Trabajo del estudiante		
9	temoa.itesm.mx	<1 %
Fuente de Internet		
10	aportea.org	<1 %
Fuente de Internet		
11	Entregado a Pontificia ...	<1 %
Trabajo del estudiante		





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Márquez Tineo, María Adela

D.N.I. : 25 647 568

Domicilio : Calle Portugal 186 - Dpto 101. Urb. Sn Elias.

Teléfono : Fijo : 5049965 Móvil : 996781895

E-mail : mariam Marquez @ Yahoo.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

☒ Tesis de Posgrado

☒ Maestría



Doctorado

Grado : Maestra

Mención : Administración de la Educación

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Márquez Tineo, María Adela

Título de la tesis:

Comunicación asertiva y satisfacción laboral de los  
docentes de la Institución Educativa San Antonio  
IHM de Bellavista - Callao

Año de publicación : 2020

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 20-05-2020



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

## ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

María Adela Márquez Tineo

INFORME TITULADO:

Comunicación asertiva y satisfacción laboral de  
los docentes de la Institución Educativa San  
Antonio IHM de Bellavista - Callao

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Administración de la Educación

SUSTENTADO EN FECHA: 24 - 01 - 2020

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por unanimidad



[Signature]  
DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN